

尽

善

尽

美



弗

求

弗

迪

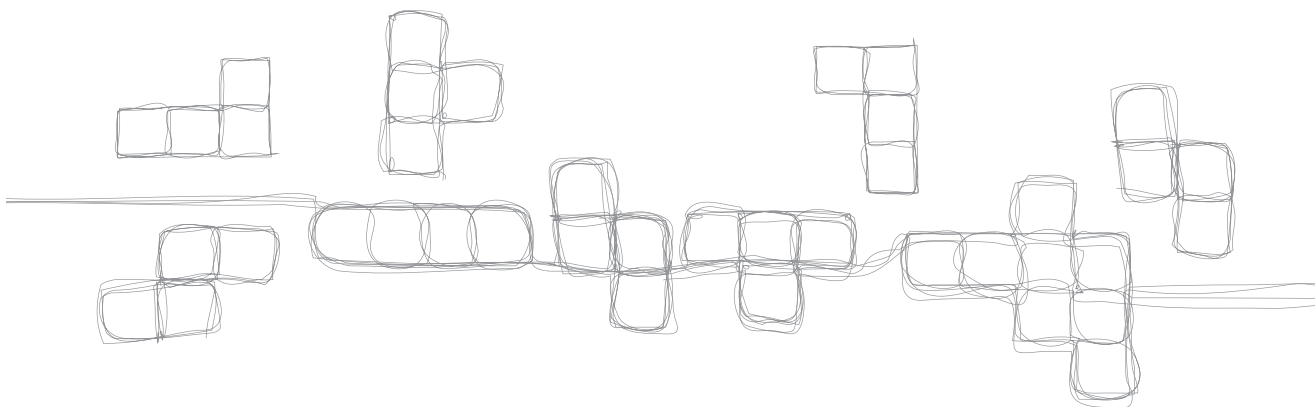




实用心理学丛书

# 活学活用 行为心理学

成正心◎著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

## 内 容 简 介

本书是行为心理学研究成果的简明指导读本。全书共分8章,包括心智反应、效能唤醒、合理有度、决策偏差、行为矫正、行为陷阱、群体极化、关键行为8个主题。这8个主题也是行为产生的内在机制和动力以及行为的外在表现,囊括了普通心理学、认知心理学、社会心理学、人格心理学等几大心理学板块的内容,可以说是对人类行为的全方位研究和呈现,对个人培养正确、积极行为具有突出的指导意义。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

## 图书在版编目(CIP)数据

活学活用行为心理学 / 成正心著. —北京: 电子工业出版社, 2017.1  
(实用心理学丛书)

ISBN 978-7-121-30151-3

I. ①活… II. ①成… III. ①行为主义—心理学 IV. ①B84-063

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第254381号

责任编辑: 王陶然

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

装 订: 三河市兴达印务有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编: 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 15.75 字数: 247 千字

版 次: 2017 年 1 月第 1 版

印 次: 2017 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 45.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

本书咨询联系方式: (010) 57565890, [meidipub@phei.com.cn](mailto:meidipub@phei.com.cn)。。

行动的力量，在你心中！

行为是思想的最佳翻译者。

——英国哲学家 洛克

## 丛书序

### Series Preface

很多人对心理学都抱有热情，生活中也经常会引起各种各样心理学的话题。近几年，人们已经开始意识到心理学对个人的影响是巨大的，对某个心理问题、心理学原理、心理活动机制的把握和洞察都可能广泛地影响到个人的家庭、职业、社会生活，正可谓“牵一发而动全身”。但是，普通大众读者与专业心理学知识之间始终存在着一条鸿沟，我们对心理学，特别是生活中的心理学，并没有系统加以科学了解，当然也就谈不上好好地用心理学知识来解决问题了。

专业心理学知识是作为一门科学存在的。过去，很多人可能认为心理学很神秘，与普通人相距甚远。其实，心理活动也许很神秘，但心理学的研究并不神秘，而是复杂。它更像是逻辑测算一样，需要复杂的实验设计，严谨的推测论证，各种可能性的分析、比较、重复性验证，最终尽可能精确地呈现研究结果。所以，专业心理学研究及相关著作可能并不如大众读者期望的那样简单易懂，至少不会是想当然的那样充满乐趣。

这无疑是很多大众读者无法深入理解心理学专业研究的一个重要原因。我们看到，心理学大家们有许多严谨的专业著作，但这些著作鲜有人真正能够看完，更别提深入理解其中的每一个心理学理论了；同时我们看到，专业的心理学研究所提出的各种各样实用的、严谨的心理技术，人们也未必能够全身心地投入其中，感受其中的奥秘。

正是从这个角度出发，我们在过去一年多时间里，组织了一批专业的心理学研究工作者，试图将那些晦涩难懂的心理学专业知识，以贴近大众读者阅读习惯的方式呈现出来，搭建一个从专业心理研究到大众心理读物的桥梁，这也正是华

通咨询心理研究中心的使命。

现在，我们把这一使命的初步成果——《实用心理学丛书》呈现给读者。我们将不断地推进这项工作，读者朋友也将不断地阅读到我们的作品，希望我们的努力能够让您满意。

这套书是我们再次努力的起步。这套书也是读者初步了解心理学的一套基本的普及读本，确切地说，是心理学在不同应用领域的普及读本。

回忆起来，从计划做这个工作开始，到今天正式出版，我们始终坚持以以下几个基本思路——这些思路也正是这套书的价值所在。

### **（1）科学性和专业性。**

本系列图书创作出版的目的之一是普及应用心理学的专业基础知识。我们每一个人或多或少都听说过心理学的一些知识，也可能通过自身的感悟或多或了解一些心理活动的状态，但也许你的理解与本书所阐释的内容未必完全吻合。

专业心理学研究的目的在于揭示心理现象背后的各种成因，它们也许是深刻的，也许是简单直接的。但无论它们是什么，我们都以专业心理学研究为基础。换句话说，我们尊重心理学家们的研究成果，并以他们的研究结果为依据讨论各类问题——我们的目的在于让读者最大限度地接近原汁原味的心理学研究成果。

### **（2）通俗易懂，可读性强。**

如前所述，专业心理学著作对大众读者来说确实有些晦涩难懂，即使易懂，也缺乏可读性，这阻碍了读者阅读的欲望。我们这套书试图修正这一不足，在尊重科学性和专业性的基础上，尽最大努力保证内容的可读性。

### **（3）侧重于实际应用。**

心理学是一门讲求解决实际问题的学科，这套普及读本同样讲求解决实际问题。在这套书中，我们虽然讨论了某个领域的基本心理特性、基础心理要素，但我们的重点仍是讨论如何用心理学方法改变自己的心理、行为，乃至生活和命



运。实用性，是本套书的重要特色之一。我们侧重于实际应用，所以书中的大部分内容是围绕着心理学方法论展开的。

#### **（4）尽可能体现应用上的全面性。**

每一个心理学知识、原理、方法，在不同的应用领域都有它的特殊性，比如，同样一个心理学定律，在组织管理活动中与在个人生活中可能是两种不同的解释。为了让每一个应用领域的心理学知识和方法都独立地、全面地得到阐释，我们完全按照应用的标准选择每一个“知识点”，这中间可能出现看似重复的收录，实际上是完全不同的两回事，读者朋友要加以留意。

由于笔者能力有限，书中难免有不足之处，诚望读者朋友们谅解并提出宝贵意见！

笔 者

# 前言

## FOREWORD

读一本行为心理学的图书，至少可以抱着这样两个期望：

### 其一，认识他人，也认识你自己。

行为心理学研究的目的之一是揭示人类行为的心理奥秘。行为是思想的反应，其实也是思想的载体。如果你要深入地洞察一个人的内心过程，你可以从行为的角度来研判、分析——这恰恰是行为主义心理学家们已经做过的事。要注意，你自己的行为也是你内心的反应，而且有时候是无意识的——你自己都不知道为什么会这样——通过行为研判分析，你也能够洞察自身的内在心理活动。

### 其二，了解积极行为方式，解决实际问题。

一个学生要更好地记住书上的内容有什么方法？我们是应该更多地放弃眼前的享受追求未来的发展，还是活在当下？再者，你看到组织中的其他人都不认真工作，你是不是也应该跟他们一样呢？凡此种种，都是你在工作或个人生活中会碰到的严肃问题——这些问题，同样也是心理学家们关注过、研究过，可以给你建设性答案的。

以上这两个方面的期望是合理的，也是本书想提供的价值所在。

在这里，有必要简单回顾一下行为心理学的历史渊源。行为心理学是美国现代心理学的主要流派之一，严谨的说法是“行为主义心理学”，创始人是心理学家华生。在这一流派中，一些赫赫有名的心理学家都在其列，包括霍尔特、拉施里·亨特、魏斯、托尔曼、赫尔等，还有斯金纳这个备受争议的人物。坊间有一

个传言，说斯金纳设计了一个黑箱子，将自己的女儿安置其中，观察她的行为反应。这个没有证据的传言，也使斯金纳在大众心中成为一个疯狂的人物。

无论是早前的华生，还是近代的斯金纳，行为心理学流派的心理学家们都侧重于研究“行为”本身。华生断言：研究人的意识、潜意识等是远远不足的，还应该研究人的行为与外界刺激之间的规律反应。比如，为什么有危险来临时，你自然而然地会逃跑；在什么情况下、有没有可能，危险来了你也不会逃，诸如此类的问题。

要理解行为心理学家们的研究思维，我们得这样假设——我们假设表现出的某一行为反应是“结果”（如我们躁动不安的行为表现），而促使我们产生这一行为的“内外部刺激条件”（如天气炎热）是原因。原因产生结果，结果也可以推知原因——行为心理学家们想揭示的就是这中间的规律，无论是必然的规律还是或然的规律，都是他们努力的方向。当我们知晓一个行为与条件之间的关系之后，就可以达到推测和控制行为的目的，无论是他人的行为还是自己的行为，都是如此。

我们这本书试图对行为心理学的一些基本知识做一个较全面的说明。

但是，提请读者注意的是，我们的目的乃是通过专业的行为心理学知识服务于我们个人的生活，包括认识自己和他人行为的含义，以及如何控制自己或他人的行为这两个方面。所以，我们在知识点的选择标准上，突出于“实用性”特征，以便你能够开卷有益，读有所用。

所以，这本书并不打算按照行为心理学的系统理论阐释整个知识体系——那些离我们的工作和生活较远的行为心理学知识，尽管它可能是行为心理学的重要内容，但在这本书中我们并没有收录；反过来，那些可能在行为心理学研究中并不是最重要的内容，但与我们的实际生活密切联系的知识点，我们则收录了进来。这都是因为，我们希望这本书带给你的不仅仅是纯粹的知识，而是工作和生活中有用的心理技术。

本书共分八个方面的主要内容，每一章都是一个重要的主题。其中第1章是一个基础，旨在向我们阐明一个基本的观点：我们的行为是经由外界刺激产生的

心智和行为反应，影响这一刺激与反应的基本要素，本章内容做了充分的说明。本书的其他部分，包括感性与理性的平衡、规避决策偏差和行为陷阱，以及群体中的个人行为问题等，是你避无可避需要了解的心理实用技术——通过这些内容，你将了解到工作和生活中任何方面，一些积极的、有益的“行为表现”是如何产生的，应该解决什么样的问题，等等。

最后，希望你从这本书中获得行动的力量。

# 目录

## CONTENTS

### 第1章 / 我们的身体是一部机器：心智反应

---

- 感觉——人类是感性的动物 \_ 2
- 知觉——是非对错并非总是分明 \_ 5
- 记忆——记住该记住的，忘掉该忘掉的 \_ 8
- 学习——进取精神需要细心呵护 \_ 11
- 意识——难得糊涂还是难得清醒 \_ 14
- 潜意识——一股隐藏的神秘力量 \_ 17
- 想象——由内而外地改变自己 \_ 20
- 内语言——信你所信，得你所信 \_ 23
- 体验——从体验开始，再回归体验 \_ 26

### 第2章 / 是什么让你软弱和强大：效能唤醒

---

- 目的捕获——目的越清晰，行动效能越高 \_ 30
- 动机水平——动机越强烈，未必越有利 \_ 33
- 自我实现——你希望实现的，终会实现 \_ 36
- 自我控制——自制力就是权力 \_ 39
- 兴趣唤醒——做你所爱的，爱你所做的 \_ 42
- 态度养成——态度影响行为，行为重塑态度 \_ 45
- 意志调节——与惰性本能的自我斗争 \_ 48
- 成就理论——成功会带来更大的成功 \_ 51

## 第 3 章 / 在狂热与冷静的两极：合理有度

---

- 超限效应——行为中的物极必反律 \_ 56
- 钟摆效应——无聊和痛苦是生活的常态吗 \_ 60
- 情绪正念——快乐和痛苦全在一念之间 \_ 63
- 热情效应——因为热情，你将获得更多快乐 \_ 67
- 内酬心理——内心充盈，就能笑对生活 \_ 70
- 延迟满足——迟来的幸福，也许更美 \_ 74
- 信念固着——别把顽固不化当成信念 \_ 77
- 利己偏差——不要总是往自己脸上贴金 \_ 80
- 淬火效应——一张一弛，文武之道 \_ 84
- 公地悲剧——大河有水，才能小河满 \_ 87

## 第 4 章 / 你为什么想错了也做错了：决策偏差

---

- 表征性启发——别被表面现象所迷惑 \_ 92
- 心理定式——什么困住了你的思维 \_ 95
- 酝酿效应——棘手的问题不妨先放一放 \_ 98
- 拖延心理——逃避一开始，就会不断恶化 \_ 101
- 阿莱悖论——谨慎和冒险都是人的天性 \_ 104
- 损失规避——人们更关注损失而非得利 \_ 107
- 赌徒谬论——赌徒的口袋永远空空的 \_ 110
- 光环效应——一损俱损，一荣俱荣 \_ 113
- 后悔理论——后悔了，然后可以做得更对吗 \_ 116
- 暗示效应——希望自己是哪样，你就是哪样 \_ 119

## 第 5 章 / 从焦虑和抗拒中走出来：行为矫正

---

焦虑与抵抗——因为抗拒，所以焦躁不安 \_ 124

代偿——谁来代替你的坏心情 \_ 127

攻击——咄咄逼人为哪般 \_ 130

嫉妒——嫉妒是心灵的地狱 \_ 133

堕落——用更大的痛苦减轻小的痛苦 \_ 136

白日梦——满足于幻想，耽搁于幻想 \_ 139

退行——年纪越大，越不希望长大 \_ 142

补偿——总有办法让生活更美好 \_ 145

幽默——有一种力量叫快乐 \_ 148

升华——苦难是不可缺少的财富 \_ 151

## 第 6 章 / 一步错，步步皆错：行为陷阱

---

习得性无助——失败，只因你承认了失败 \_ 156

自证偏见——为摆脱责任寻找证据 \_ 159

过度合理化——别让似是而非的理由绑架自己 \_ 162

沉没成本——不可挽回，就不要过多纠缠 \_ 165

对比心理——你的信念总是会受到干扰 \_ 168

投射效应——以小人之心度君子之腹 \_ 171

破窗效应——一扇窗破损，整面墙遭殃 \_ 174

配套效应——好马终须配好鞍 \_ 177

## 第 7 章 / 当你身处群体之中：群体极化

---

- 从众效应——我们都是害怕被孤立的人 \_ 182
- 少数派影响——真理总在少数人的手中 \_ 185
- 群体极化——你我都是疯狂的制造者 \_ 188
- 群体盲思——因为信念，所以闭目塞听 \_ 191
- 囚徒困境——没有合作，就没有共赢 \_ 194
- 社会性懈怠——一人懒散，众人皆懒散 \_ 197
- 责任分散——多人负责，就等于无人负责 \_ 200
- 搭便车效应——与人方便才能与己方便 \_ 203
- 利群偏差——家丑只能自家人说 \_ 207

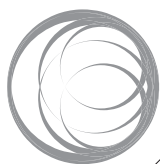
## 第 8 章 / 你必须知道的一些事：关键行为

---

- 青蛙效应——命运由行为习惯来决定 \_ 210
- 蝴蝶效应——勿以善小而不为，勿以恶小而为之 \_ 213
- 移情效应——己所不欲，勿施于人 \_ 216
- 敏锐度——只有察觉到，才能想到做到 \_ 220
- 刺猬效应——独立而又合作是一种学问 \_ 223
- 懒蚂蚁效应——人与人的最大区别是在头脑 \_ 226
- 空杯心态——清空一切，才能容纳万物 \_ 229
- 约拿情结——不要回避，一切自然而然 \_ 232



## 第1章

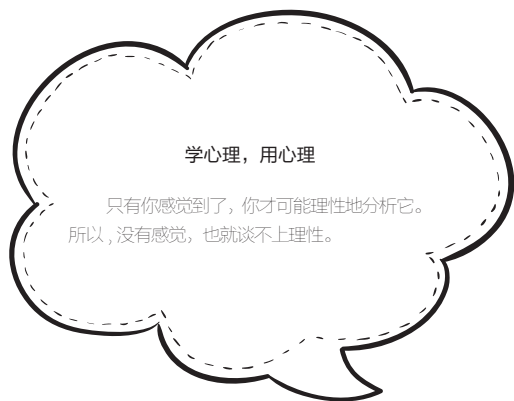


# 我们的身体是一部机器： 心智反应

我们的身体是一部智能的机器，人的各种心智反应就是这部机器的遥控器，我们的一举一动都会受到内在的心理机制的影响。

## 感 觉

### 人类是感性的动物



人的行为究竟是受理性操纵，还是由感性支配？这是一个难以回答的问题。

但可以确定的是，人们对待外部事物，是从感觉出发的。

人不能没有感觉。加拿大麦吉尔大学的心理学家贝克斯顿等人在一所大学的实验室里进行了“感觉剥夺实验”，表明了感觉对于人的重要性。

一些大学生作为被试被要求 24 小时待在一个有光的小屋的床上。他们的感觉输入被严格控制——眼睛用塑料眼罩罩着，虽然可以透进一些光，但不会呈现图形视觉；暴露在外的手被套上硬纸板套袖和棉手套，这样他们就不能触摸任何东西了；同时，空调单调的嗡嗡声限制了他们的听觉；接着，他们的头被固定在用泡沫橡胶做的枕头上。

他们可以在小屋内进行简单的日常活动，也可以睡觉、思考。

在实验 7 天后，许多被试出现了不同程度的病理现象，包括思维迟钝、紧张焦虑、情绪不稳定，有的被试甚至出现错觉、幻觉，以及一些其他继发性的情绪行为障碍。

其他学者在进行类似实验之后也认为，只要一个人的感觉被剥夺，那么这个人的心理、身体功能都会受到不同程度的损伤，在感觉缺失的情况下，他们的理性思维也将出现混乱。

这个实验证实了人类行为的一个基本特征：个人是依赖于感觉的。

感觉对个人心理和行为的影响是一个复杂的过程。依照心理学的研究，人的感觉可分为表层感觉和心理上的内在认知活动。社会学家休谟曾将表层感觉定义为“直观印象”，而将内在的认知活动定义为“感性观念”的形成过程。

所谓表层感觉，是个人经由自身感觉器官与外在事物的直接接触、观察而得到的感觉信息。在生活中，我们可以利用感觉器官分辨外部事物的属性，区分颜色、气味、声音、软硬、粗细等特性，这都是直观印象，是表层感觉。

上面实验中所讨论的现象就是针对表层感觉进行的，是直接屏蔽或减少表层感觉对个人生理和心理产生的巨大影响。

相对于表层感觉而言，内在心理认知活动要复杂得多，对个人身心的影响也要大得多。

内在心理认知活动与表层感觉也是相关的。它是表层感觉与个人的知觉、经验、记忆等各种信息充分融合，并按一定的方式进行加工，最终形成的某种感性观念。例如，当我们与某个人第一次交往的时候，我们通过观察他的言行举止，“感觉”这个人很“友善”或者很“冷淡”。在这里，我们经由“感觉”得出的“友善”或“冷淡”等“观念”都是信息加工的结果。严格意义上说，内在认知活动是表层感觉的深度加工过程，是感性观念的制造者——这里的感性观念是区别于纯数理、逻辑等理性观念而言的。

正因为内在心理认知活动最终会形成一种感性观念，所以它对个人行为的驱动力也是巨大的——当我们感觉一个人友善的时候，无论这个人是否真的友善，我们都可以回报以热情；同样，当我们感觉一个人冷淡的时候，我们会表现出同等的冷淡之情。

看看下面这个实验：

20世纪20年代，哈佛大学心理学教授梅奥的霍桑实验充分地证实了人们的行为并不像通常所认为的那样是经过深思熟虑而做出的，相反，人们的许多行为是直接被感觉（感性观念）所驱动的。

霍桑实验是一组实验，中间涉及多个实验项目，而尤为引人注目的是其中的访谈实验。

梅奥和他的研究小组拟定了详细的访谈提纲，而且工人们也并不知晓这是某种心理学实验。此计划的最初想法是要工人就管理当局的规划和政策、工头的态度和工作条件等问题做出回答。但这种规定好的访谈计划在过程中却出乎意料，工人们并不想就这些拟定好的问题深入交流。

工人想就工作提纲以外的事情进行交谈，他们认为重要的事情并不是公司或调查者认为意义重大的那些事。访谈者了解到这一点，及时把访谈计划改为事先不规定内容，每次访谈的平均时间从30分钟延长到1~1.5小时，多听少说，详细记录工人的不满和意见。访谈计划持续了两年多，而受访谈的工人的产量大幅提高。

这个实验的结果让人迷惑不解。实验本身并没有改变工人的生产条件，也没有改变他们的福利待遇，只是简单的倾听，就足以使工人提高自身的生产效率。

这项研究最终得出这样的结论：那些被随机抽取而又不知情的参与者，因为“感觉”到自己被重视，所以他们愿意付出努力改善生产效率，生产的积极性大幅提高。工人们提高自身的产量的行为并不是理性思维的结果，而是感觉或者说感性观念作用的结果。

所以，仅仅是感觉上的些许变化——无论是直观印象式的表层感觉，还是深层的感性观念，都能使人的行为发生巨大的改变。

## 知 觉

### 是非对错并非总是分明

#### 学心理，用心理

“公说公有理，婆说婆有理”是很正常的现象，其原因就在于我们对事物的知觉总是不一致的，而且常常是无所谓对错的。

“错觉”是客观存在的，它表明我们人类确实存在着知觉上的局限性。

虽然我们可以确定自己看到了红色、摸到了光滑的果皮甚至闻到了苹果的味道，但是我们仍然不能确定放在面前的这个东西就是真实的苹果，它也有可能是一个仿真的模型。

知觉与感觉是不同的。知觉是对我们所感觉到的各种信息，在心智层面上进行再加工——我们认定摆在面前的是一个苹果，不是因为我们触摸时发现它光滑的果皮，不是因为我们闻到了它特殊的味道……我们认定这是一个苹果，是因为我们的大脑将这所有的感觉信息汇集起来，经过比较、分析等信息加工之后得出的结论。

这个加工过程就是知觉过程。

不同的人的知觉水平（信息加工水平）和知觉方式（信息加工方式）是不一样的，所以即使是面对同一个事物，人们的看法都会产生差异。例如：

待在同一间屋子里，有的人觉得冷，而有的人觉得热；有的人喜欢花露水的味道，而有的人唯恐避之不及；在看达·芬奇的《蒙娜丽莎》的时候，有的人只看到了蒙娜丽莎嘴角的微笑，而有的人则只留意到了蒙娜丽莎背后的蜿蜒山水……

同样，知觉水平和知觉方式也与我们生活的环境、经验等密切相关。

基是居住在非洲卡拉哈里地区的原住民，那里是个看上去像沙漠却又不是沙漠的地方，每年有9个月的时间是干旱无雨的，基和他的家人就生活在这里，他们以最原始的方式生存着。

虽然这里干旱缺水甚至没有什么动物，但是基及其家人却有自己的办法——他们每天清晨收集树叶上的露珠来解渴。基负责打猎来维持一家人的温饱。

虽然600英里（约966公里）以外就是现代化的都市，但是基及其家人对此一无所知，他们只是快快乐乐地生活在卡拉哈里地区。

一天，一个到卡拉哈里探险的人从飞机上丢下一只可乐瓶子，刚好被基捡到了。这个部落的所有人开始对它感到新奇，他们从来没有见过这么透亮的东西，看起来像水，却非常坚硬。渐渐地，他们发现这个东西还可以用来吹出美妙的声音，还可以用来磨蛇皮。

于是，人们都对这个从天上掉下来的神秘物件产生了兴趣，他们认为这是上帝所赐的最有用的、非常省力的工具。

这是电影《上帝也疯狂》为我们描述的一个有趣的故事。

我们不能认为这过于荒诞；同样，我们也不能否认基及其家人对于可乐瓶子看法的真实性。必须承认这样的事实：每个人的知觉对于他自身来说都是真实的。所以，基对于瓶子的知觉与我们对于瓶子的知觉虽然大相径庭，但两者都是知觉的真实产物。

了解知觉原理的一个重要意义就在于，承认我们每一个人看待事物的方式都是与众不同的。我们每一个人都存在着自己对信息的加工方式和加工水平，所以我们总是会得出不一致的看法，表现出不一致的行为……但是，这并不表明他人是错的，或者自己是对的。例如，一部电影，有的人说很好看，有的人说很不好看……这些论断就无所谓对错，只不过各自以自己的方式认识这部电影而已。

另外，谈到知觉，我们还得了解另一种特殊的知觉——错觉。

试着看下面两幅图（图 1-1、图 1-2），看看我们的知觉会有什么样的反应。

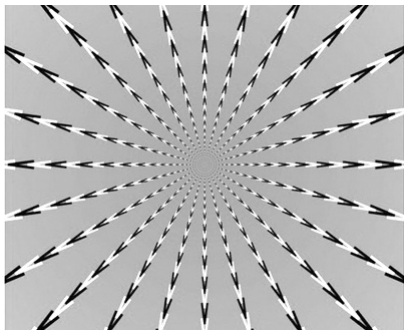


图 1-1 帽针海胆

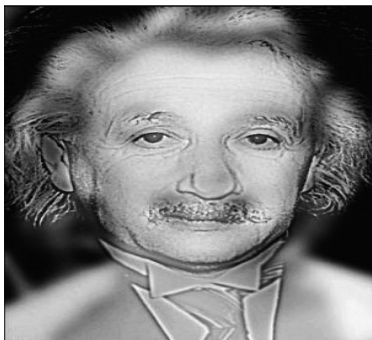


图 1-2 玛丽莲·爱因斯坦

图 1-1 是日本“错觉”艺术大师北冈创作的帽针海胆，图片中的线条都是静止的，可是我们的眼睛看到的却是一条条向外延伸的动感线条。

图 1-2 是美国麻省理工学院的神经科学家和英国格拉斯哥大学的专家们制作的神奇“玛丽莲·爱因斯坦”混合画——当我们近距离看这幅画的时候，画中的人是 20 世纪著名科学家阿尔伯特·爱因斯坦，而当我们站在 5 米远的地方再重新看这幅画的时候，你会惊奇地发现，画中人变成了美国已故好莱坞影星玛丽莲·梦露！这是利用了大脑对清晰和模糊画面的反应差异形成的一种神奇的错觉。

错觉常常会带给人们某些错误的感知和观念。比如，火车在没有开动时，由于相邻列车的开动，人们会觉得自己所乘坐的列车也在移动。心理学家用一个特殊的情境指明了错觉容易造成不利后果：如果与一个患斜眼症的人交谈，我们每一个人都可能被激怒，因为他从不会正眼看自己；当然，那些被斜眼的人，也可能被触怒，或者招致这个人的反感。

错觉现象表明，我们内在的“信息加工厂”所加工的信息有时也会欺骗我们。所以，明智的做法是时刻提醒自己在做出论断、采取行动的时候保持审慎的态度。

## 记忆

### 记住该记住的，忘掉该忘掉的

#### 学心理，用心理

我们之所以会忘记某件事物，只因为我们潜意识里存在着“不想记住”的动机或成分。

按照大脑的遗忘规律，提高记忆力的最好方法，就是在记忆发生的最初一段时间，不断重复关键信息。

毫无疑问，记忆会影响我们的行为——曾经的痛苦会让我们遭逢类似的状态时，感受到压力；曾经的愉快会强化我们进一步寻找类似的体验。

所以，记忆是行为心理学研究的一个重要内容。

说到记忆，我们应该先说说“遗忘”。

生活中常会有这样的情况——我们在看电视的时候看到一个熟悉的脸孔，于是很激动地指着屏幕说：“这个人我知道，叫什么来着……一下子想不起来了。”

这就是我们经常说的“遗忘”。

从前有一个人，他得了一种病。十分奇怪的是，这病一受刺激就会发作，彼时，他就会忘记所有的事情，连老婆儿子都不认得了。

有一天他独自骑马出去打猎，看到一只又大又肥的兔子穿梭而过。这人连忙催马直追，弯弓搭箭，向兔子射去。

可惜没有射中，兔子一溜烟儿闪到了树林里。这人追到近前不见了兔子的踪影，心中十分恼火。正在这个时候，他觉得内急，于是掉转马头进入树林，下马把箭插在地上，把马拴在树上。因为内急十分紧迫，于是他来不及选地方，就在马前两步之地解决了。

刚刚完事，忽听身后马嘶叫一声，这人受惊不浅，结果犯了失忆症。

他低头看到了身旁的箭，大叫：“哪来的飞箭，差点射中我，好险



好险。”又回头看到一匹马拴在树上，心中大喜：“真是好运气！捡了一匹好马！”于是他急忙上马溜之大吉。

故事中的人虽然引人发笑，事实却是，遗忘会给生活带来诸多不便和困扰。

那么，我们为什么会遗忘呢？

遗忘分两种情况，一种是生理病症引发的记忆缺失。例如，因为意外事故而导致的大脑损伤或疾病，从而造成人们无法回忆起自己本应该能够回忆起的事情。这体现为一种病理性的症状，即失忆症。

但是，除了生理上的问题，我们最常见的仍然是记忆力不足产生的遗憾，也就是我们想记住某个信息，却始终记不起来的那种感觉。

心理学家弗洛伊德指明了这种情况的原因。他认为，我们之所以会遗忘事情，是因为我们发起某种程度的动机去遗忘它们，从而使我们心灵曾经受到的伤害被压抑住了。

想想看吧：当你想要记住某堂课的内容——你的精神状态不错，但是你本能地对这堂课不感兴趣，你只是希望去记住它。然而，每次当你试图去记忆的时候，你心里就在排斥、抗拒，所以你最终不会记住这些内容。

正是因为我们潜意识中“不想记住”，所以我们会遗忘，我们的潜意识会自动左右我们的记忆效果——当我们内心没有遗忘动机、没有记忆抗拒的时候，记一件事物是自然而然的。

当然，如果你确实想提高对某些事物的记忆，也有方法。

德国实验心理学家赫尔曼·艾宾浩斯是进行记忆力实验的第一人。他选用了一些根本没有意义的音节，然后不断记诵这些音节，直到把所有的音节都十分准确无误地记住为止。

然后，依据实验资料，他总结出了一条曲线，即“艾宾浩斯遗忘曲线”。

这条曲线以百分比的方式呈现出他在实验中所记住的音节的数量。

结果发现，一开始我们会遗忘得很快，然后，遗忘就慢了下来。

实验表明，在最开始的 20 分钟内，我们会遗忘 40% 的信息，而在随后的一个月內，我们也只会遗忘 25% 的信息。事实表明，在记忆最初的 20 分钟内我们遗忘的内容要比在之后一个月所遗忘的内容还要多。

艾宾浩斯发现遗忘是有规律的——遗忘在记忆之后立即开始，而且遗忘的进程并不是均匀的，不是固定的一天丢掉几个，隔天又丢几个，而是在记忆的最初阶段遗忘的速度很快，后来就逐渐减慢了，到了相当长的时间后，几乎就不再遗忘了，这就是遗忘规律，即“先快后慢”的原则。

如果我们想要一直记住某个信息，就要在记忆的最初阶段，不断地重复关键信息，避免“左耳朵进，右耳朵出”的情况出现。

## 学 习

### 进取精神需要细心呵护

#### 学心理，用心理

如果人们能够实现行动的预期效果，那么类似的重复行为就更容易再次发生。

相对而言，人们更喜欢在熟悉的领域不断发展，而非接受挑战——所以，挑战精神是少数人的品质，而非多数人的共性。

心理学发展史上一直有两个流派，一个是本能流派，一个是学习流派。持本能论的人认为，人的很多行为都是出自本能的。例如，当我们面临危险的时候，我们会不自觉地逃生，这是求生的本能。

但是，学习论者会认为，即使是求生这种看似本能的行为，实际上也是通过各种不同的途径学习得来的——我们通过观察发现，在某些灾难面前如果我们不跑动、不逃离，我们很可能会成为牺牲品。学习理论也有一些显著的事例可供支持。例如，在某些突发的灾难面前，经常会出现一些人并不是逃避，而是呆坐着——而训练有素（一种学习）的人则可能快速逃离现场。

无论是本能论还是学习论，对行为的解释都可能是正确的，但也都存在不足，这些暂不讨论。我们要重点讨论的是，人类的学习行为究竟是怎么回事，究竟能够给我们带来什么样的影响。

美国心理学家桑代克是行为心理学的代表人物之一。他认为，人类的学习行为及其效果是有规律的。桑代克是一个实证主义者，他所做的一个著名实验叫“饿猫实验”——实验对象是一只可以自由活动的饿猫。

桑代克把猫放入笼子，然后在笼子外面放上猫可以看见的鱼、肉等食物，笼子中有一个特殊的装置，猫只要一踏笼中的踏板，就可以打开笼子的门出来吃到食物。一开始猫被放进去以后，在笼子里上蹿下跳，

无意中触动了机关，于是它就非常自然地出来吃到了食物。

桑代克记录下猫逃出笼子所花的时间，然后又把它放进去，进行又一次尝试。桑代克认真地记下猫每一次从笼子里逃出来所花的时间，他发现随着实验次数的增多，猫从笼子里逃出来所花的时间在不断减少。到最后，猫几乎是一被放进笼子就去启动机关，这意味着猫学会了开门这个动作。

由此，桑代克发现，动物，包括人的学习过程就像是不断接受刺激，不断进行反应，形成一个固定的“刺激—反应”联结，也就是一种固定的反应模式。

现在想想看，在舞池中，不同的音乐声响起，我们就自然而然地跳起不同的舞步，音乐是一种刺激，舞步是一种反应——我们在学跳舞、练习舞步的时候就将“不同的音乐”和“不同的舞步”联结在了一起。

所以，桑代克认为联结训练是学习的重要手段，不同的练习乃是这个过程中的必然要义。

但是，我们仍然会发现一个重要的问题：即使付出同等的努力练习，有的人学得更好，有的人学得更糟，这种差异是怎么造成的？

这就是桑代克提出的另一种重要的学习定律：效果律。桑代克认为学习者学习某种知识以后，即在一定的结果和反应之间建立了联结，如果学习者遇到一种使他心情愉悦的结果，那么这种联结会增强，反之会减弱。

例如，一个人如果能够在初学跳舞的过程中，获得良好的学习效果，那就能够增强他进一步投入练习的专注程度和决心，从而获得最佳学习效果。那些没有获得预期效果的人，即使投入同样时间的练习，也会因为专注程度或压抑性而使学习效果受损。

效果律可以解释很多行为现象，比如学校里，那些对结果感到满意的学生会更容易获得好成绩；比如职业上，很多人都会倾向于在自己的专长上投入而不是在陌生领域去挑战，因为专长能够使他产生满意的结果，强化他继续努力的兴趣。

人们总是希望在自己的行为中获得快乐。也唯有快乐，才能让他们继续保持

某种行为。所以，教师尽量使学生获得感到满意的学习结果是重要的；一个企业的管理者尊重职员的工作成果，并给予赞赏也是重要的。同样，当我们自身处在学习过程中时，努力创造满足感也是重要的。那些没有造成满足感的行为会逐渐淡化及至消失，即使是某些看起来对自己有利的行为也是如此。细心呵护我们从行为中可以得到的满足感，其实就是在保护我们的进取精神。

最后，我们听听心理学家斯金纳的观点吧：如果你想让一个人停止某个行为，那最好的办法就是对他不闻不问。

## 意识

### 难得糊涂还是难得清醒

#### 学心理，用心理

敏锐的、清醒的意识状态是赋予我们理性行为的关键，是不可多得的行动力量。

我们的思维活动总是受无意识的干扰，而要避免无意识的消极干扰，关键是培养积极的意识习惯。

讨论行为，我们必然要讨论到“意识”。我们经常听到人们之间会产生这样的对话——“你这个问题都没有意识到吗？”“不要再说了，他已经意识到了。”当一个人意识到某件事物、某个问题时，也表明这个事物或问题已经进入了对方的大脑，接下来就是要想办法采取行动以便合理地处理事物、解决问题了。

由此我们发现，“意识”是与“思维”层面相对应的，当我们意识到的时候，我们的思维就开始启动了。所以，我们经常说，一个人拥有敏锐的、清醒的意识常常是不可多得的，它表明我们的行为能够拥有更多理性、理智的成分。

一般来说，清醒时的意识通常包括那个时刻的知觉、思维、情感、表象和愿望——你正在集中的所有的心理活动，在这种状态下，我们形容他的行为是“有意识”的。比如，一个盗窃犯，当他从头到尾一点一滴地、一步一棋地谋划偷窃活动时，我们会认为他是“有意识”地进行了犯罪。

但是，意识活动要比我们想象得复杂，而且并不像我们想象中的那样真的赋予我们清醒的思维和理性。

心理学家曾做过如下的实验：要求被试判断一个名字“Adrian Marr”是著名还是不著名。

在被试判断之前的某个时间，被试需要大声朗读一连串包括许多人的单子，单子中就包括 Adrian Marr 这个名字，这些人的名字都是不

著名的。

在被试朗读名单的时候，研究者并不让他们把所有的注意力都集中在这张名单上，这使他们没有刻意去记住这个环节。

之后，当被试再次“偶然”（实验者故意安排的环节）看到一个他们在名单中见过的名字——Adrian Marr 时，那些清楚地记得（有意识）自己以前朗读情况的人，会判断这个名字不著名。但是，那些不记得那次朗读的被试，产生了一种感觉：以前听过这个名字。于是，他们判定 Adrian Marr 这个名字是著名的。

测试的结果证明，被试更可能说 Adrian Marr 这个名字著名，这就说明无意识记忆对我们的判断构成了影响。

这项实验其实证明了一个简单的道理，除非我们明确地记住并知晓我们所经历过的任何一件事、一个具体的细节，否则我们就极容易受到无意识的影响，从而导致我们在一种模模糊糊的状态中做出似是而非的判断。

我们知道，生活中很多事是我们无法记忆的，我们的大脑不允许我们记住生活中发生的每一件事、出现的每一个问题。因而我们所能够记住的只有一小部分，这也意味着，我们能够清晰意识到的常常只是生活中的一小部分。

那么，那些我们没有记住的、没有关注到的事物，是否就从我们的生活中消失了呢？没有。就像实验中那些没有记住上一次朗读的人，朗读同样造成了影响，只不过潜藏在我们的大脑深处，成了一种无意识的干扰。

所以，郑板桥有一句话说“难得糊涂”，我们也许同样“难得清醒”——绝对清醒的、理性的意识状态在心理学家们看来，几乎是不可能的。

事实上，有意识的行为很多时候也会转变为无意识的行为。

在生活中，还可以见到这样的现象：在我们第一次学开车的时候，一定十分关注自己所做的每一个动作，而在慢慢熟练之后，这些动作就变成常规的、意识不到的了。我们还会注意到，抽烟的人最初可能是有

意识地去排除某些困扰，麻痹自己。但是，到最后，抽烟成了一种无意识的动作、一种习惯上的行为。

无意识并不一定就损害我们的判断力。实际上，无意识行为会加快我们处理事物的反应能力——因为意识常常意味着我们需要思维，需要大脑的深度分析和加工，而无意识是一种习惯性的反应，因而它省去了很多的思维时间。这一点在电脑输入上表现得很明显，那些熟练的输入员，他们并不需要思考每一个键盘符号在哪里，而是习惯性地直接输入成文字，这就是由最初的有意识到无意识的转换，而且是有利的。

但是，无意识也会造成困扰，酗酒过度造成的无意识行为就是一种典型的表现。避免无意识行为可能造成危害的有效办法是注意你的生活习惯——任何一种无意识行为都可能是经由最初的意识行为转变而成的，当你的意识行为是一种健康、积极的模式时，无意识状态下也会遵循同样一种模式——就像有意识地练习正确的语言输入法，也会产生正确的无意识输入行为一样。



## 潜意识

### 一股隐藏的神秘力量

#### 学心理，用心理

潜意识会严格控制你的精神状态、身体行为，而且在它产生作用的瞬间，你是无法左右的。

潜意识能够抑制我们的身体机能，也能唤醒我们的内在能量，好坏全凭你怎么运用它。

现在，我们要区分几个概念：意识、无意识和潜意识。意识是我们思维的部分；无意识，其实质是我们的外部行为动作的自动化——不需要经过思考的部分，但是只要我们努力去“聆听”，我们仍然会感受到“无意识状态”。

那么，潜意识呢？潜意识是我们内心深入埋藏的原始欲望和内在人格，无论一个人如何清醒，潜意识都可能难以察觉。

英国著名的戏剧家莎士比亚为我们讲了这样一个故事：

丹麦王子哈姆雷特的父亲突然去世，国王的弟弟在两个月后成了新国王，而原来的王后乔特鲁德也改嫁给了新国王。

一次，宫里来了个戏班子，为新国王、王后和王子演戏。

戏的内容是讲述一个妻子向她的丈夫再三表示她至死不渝的爱，她说：“倘若我的丈夫死了，我决不会再嫁。除了那些谋杀亲夫的淫妇，没有人会选择再嫁，这是要遭天谴的。如果我在丈夫死了之后再嫁，就让我遭受报应，死后下地狱。”

国王和王后乔特鲁德听了之后，都变了脸色。

过了一会儿，王后评论道：“我觉得那女人发的誓太重了。”

王后乔特鲁德对于戏剧表演者所说台词的反应，其实就暴露了她的潜意识。

看过《哈姆雷特》的人都知道，在王后的潜意识里，她对于老国王被新国王害死，而自己又改嫁新国王的事一直忐忑不安，生怕事情败露让自己身败名裂。戏子的话让她很容易联想到自己的所作所为，因此才在潜意识的驱使下，说出了那番评论。但是，乔特鲁德在那个瞬间并不知道这是自己的潜意识在作祟，使她不自禁地说出了这番话。

心理学家弗洛伊德在《精神分析学》这一著作中首先提出潜意识这一概念。他认为，潜意识是一种人类原本具备的能力，是潜藏在我们一般意识之下的一股神秘力量。我们身体里的免疫系统、内分泌系统等，都是由潜意识完全控制的。

当你想要站立的时候，你身体的数千条肌肉会进行不同程度的松紧活动，而肌肉与大脑的联络速度是每秒 500 万到 1000 万次，这么快的速度是我们的意识不可能处理的。在这里，意识通过将指令传达给潜意识，潜意识再发出指令控制肌肉的收缩和放松，完成这个动作。所以，当我们站起来的时候，我们的意识已经在想其他的事情了。

经由潜意识的了解，你可能发现我们的身体内部机制是如何复杂和神秘了。但是，更神秘和更不容易理解的是下面这个事实：潜意识会严格控制你的精神状态、身体行为，而且在它产生作用的瞬间，你是无法左右的，除非你真正深入潜意识之中，由内而外地改变它。

我们来看看下面这则新闻报道：

吴桂英今年 36 岁，是河北阜城县人。在她十三四岁的时候，突然得了一种很奇怪的病，她经常呕吐，食量很小，而且吃啥吐啥。

母亲带着她去县城的几家医院看了，也没有查出确切原因来，再加上家里兄弟姐妹多，父亲又去世得早，所以，她的病就耽搁了下来。

打那以后，吴桂英就卧病在床，身边一直有人伺候，也不去学校上学了。这一卧就是 20 年。

今年，一直照顾她的母亲也去世了，于是四姐吴桂令就把小妹接到家中，悉心照顾。有一天，吴桂令和丈夫下地干活，没走多远，她突然想起忘拿一件工具，于是就返回家去取。

当她走进院子的时候，发现一件令人惊奇的事——她看见妹妹吴桂英正在堂屋走动！吴桂令被这突如其来的现象吓得叫了起来。正在行走的妹妹吴桂英转头看到院子里的姐姐，一下子就晕倒了，不省人事。吴桂令和丈夫把妹妹抱到了床上。

妹妹吴桂英下地走路让吴桂令感到很奇怪，于是带吴桂英到上海找到了心理学专家。

经过专家的分析发现，吴桂英多年来不能下地走路的原因其实是潜意识在搞怪。因为吴桂英小时候被溺爱惯了，小时候哥哥打了她一下，她就起不来床了。再加上她自己本身并没有站起来的强烈愿望，所以，在她的潜意识里认为，躺着就会有家人的照顾和可怜，更是不愿站起来。

潜意识会抑制我们的身体机能，当我们认为我们快要生病的时候，我们的身体机能确实会给我们一种软绵绵的感觉。但是反过来，潜意识也能唤醒我们的身体能量，比如一个在内心深处始终坚信自己能够成功的人，他同样会在行为、身体能量上表现出超出一般人的意志力和战斗力，因而最终能够帮助这个人实现必胜的结局。

潜意识是一股神秘的力量，结果好坏全凭你自己怎么运用它。

## 想 象

### 由内而外地改变自己

学心理，用心理

想象力既可能让一个人死亡，也可以让一个人获得重生。

经由想象，我们再造了潜意识中的图式，并经由潜意识对身体和心智能量的控制，让所想之事成为事实。

一个人经由想象，可以达成更有效的行为，开创更美好的人生——这个道理现在很多人都已经知道了。

但是，这一切是如何发生的呢？这与潜意识有关。我们说潜意识具有左右个人行为的神秘力量，而且是不自觉地产生作用。但是，这并不意味着潜意识无法被有效地、有目的地运用——想象，恰恰是打开潜意识力量之门的一把钥匙。

第二次世界大战时，德国纳粹在一名战俘身上做了一个残酷的实验。他们把战俘带到一间房子里，对他说，今天要折磨你，抽你的血，直到把你身上的血全部抽干，让你失血而死。他们把战俘捆绑在一把椅子上。

战俘看见他的旁边站着几个人，其中一个人端着一个脸盆，另一个人手里拿着一个注射器，注射器的后面拖着一节橡皮管子。这时候又过来一个人，手里拿着一块黑布，走上来把他的眼睛蒙上。接着，战俘真切地感觉到一根针插进了自己的血管，血从身体里流了出来，紧接着就听到了血“啪嗒、啪嗒”滴到脸盆里的声音。战俘扭动着身体，拼命地挣扎，但一切都无济于事。

十几分钟以后，战俘在一阵阵哀叹声中气绝而亡。在场的人都感到非常奇怪。其实，战俘并没有被抽出多少血，只抽了一小针管，那节橡皮管是被堵塞住的，“啪嗒、啪嗒”的滴血声是模拟的自来水声。战俘

死了，他是怎么死的呢？战俘并非因被抽干了身体里的血而死，而是死于抽血之前的暗示，死于自己的心理作用，死于想象。

一个正常的人不会犯上面这样疯狂的错误。我们要了解的是，既然想象力能够让一个人死亡，那么显然想象力也能够帮助我们解决很多问题。换句话说，想象力既可能产生消极的作用，也可能产生积极的作用，关键就在于我们怎么运用它。

我们再看一个事例：

病房里住着一个生命垂危的病人。她的床位是靠着窗户的，她很少说话，因为她知道自己的生命快要走到尽头了。

她每天只是望着窗外的那棵大树。秋天到了，大树开始落叶。她想，等到树叶落完，我的生命也该结束了吧。

于是，她每天守在窗前等着，看那叶子一片一片掉落。可是，几个月过去了，她发现那树上始终有一片绿叶，顽强地依附着大树不肯掉下来。

她似乎找到了生的希望。她想，这一片小小的绿叶都这么顽强生存，我也不会那么轻易死掉的。于是，她不再消沉，最终她顽强地活了下来。

只是她一直都不知道，外面大树上的那片绿叶，是一个老画家悄悄地画上去的，不是真的树叶。

在上面这个案例中，病人能够获得赖以活下去的坚定信念，正是由于她把那片假树叶想象成真的树叶，并且与自己的生命对应，从中受到了激励和鼓舞，认识到生命的真正意义，从而收获更加顽强的意志。

现在，我们想想看，想象力是如何发生作用的呢？

心理学研究证实：当一个人开始想象的时候，他所想象的情况，会像一幅幅图画一样栩栩如生，这个画面是一种暗示，它的那种强劲的刺激信息会进入到我

们的潜意识中，并对我们潜意识里那些与这一画面不符的信息进行修正或替换。

这也就是说，如果我们展开想象，我们的潜意识将受到鼓舞或者再造，你会发现真正的力量将从心底升起，这股神秘的力量就是潜意识中的力量，是经由想象力唤醒的力量。

要提醒你的是，想象力的威力取决于你发自心底地相信你所想象的事能够成真。然后，你必须专注——不要质疑，不要思考，只要追随着你想象的情景，听从你心里的声音，你终会发现行动的力量将慢慢地积聚起来。

## 内语言

### 信你所信，得你所信

#### 学心理，用心理

你认为你行，你就确实能行；你认为自己不行，那就必然不行。

重新建立外部刺激与内部心理之间的反应模式，也就能够再造自己的行为模式。

生活中常有类似下面这样的情景：

一位未婚的小姐被问到她有什么样的目标。

她回答说：“我希望有美满的婚姻。”可是“希望”这个词常会给人无法控制的感觉。就像我们希望长命百岁，而事实是我们不太可能都长命百岁，于是就会有一种“希望”的心态，其实是表明了我们自己在命运和现实面前的无力之感。

于是这位小姐被要求重新换一种方式组织她的目标。这次她说：“我会找到美满的婚姻。”她用“找到”这个词替换了“希望”这个词，于是我们就会有另外一种截然不同的理解，认为这位小姐所谓的美满婚姻似乎已经造好了，现在正摆放在某处，只等着被“找到”。

接着，她又被问道：“你认为什么样的婚姻才是美满的呢？”

这一次她的回答显然又加入一些新的信息：“有稳定的收入，丈夫和我都有固定的职业，有一个懂事聪明的孩子。”

你从她两次的回答中发现差异了吗？很明显：上一次回答，她是不确定的，在她的潜意识中，她自己都不太相信自己；而第二次，她是笃信不疑的，没有丝毫迟缓的。

现在，我们再试着看看另外一些情景：

“这件事，大概是这样吧，尽力去做，应该就行了！”

“这种事没有做不成的，关键是我们现在就开始！”

这两个人说出了各自的想法。但是，我们随后就会发现这两个人在同样一件事情上，其行为效果一定会截然不同。前者可能因为各种迟疑的态度而行动无力并造成各种各样的困惑，极大的可能是失败；而后者，因为行动有力，困难也许迎刃而解。

人的各式各样的行为，都会受到语言模式的影响。我们所说的每一句话，并不简单地就是字面上的意思。它的背后，实质上是我们潜意识中的信念系统，也就是“内语言模式”。

内语言模式是神经语言学（NLP）研究的一个重要内容，是影响个人行为的至关重要的因素。例如，不少人碰到难题的时候会习惯性地：“这件事，你看能不能让他来做？”表面上看，这个人是推卸这份工作，而实际上他的内心里已经承认自己做不了。

从中你就可以看到这样一个模式反应现象：难题—畏惧—退缩—推卸。这个反应的过程是语言没有表达出来的，但对那些经常出现这种反应的人而言，则表明他们的潜意识中确实存在着固定的消极反应模式，神经语言学把这个反应模式称为“内语言模式”。

内语言模式是一种条件反射般的反应，而且总是发生在潜意识层面。这就像某些人被开水烫了一定会喊痛，碰到难处一定会悲观，都是自然而然的。但是，也有些人被开水烫了不一定会喊痛，碰到难处也可能不悲观，反而从内心深处激起更大的勇气和能量。这是为什么？因为每个人的内语言模式是不同的，所以反应模式也不同，行为方式也就存在着巨大的差异。

消极的内语言模式，会让你过不幸的人生。反之，积极的内语言模式会让你创造更大的成就。这就是内语言模式造成的差别。



对那些内语言模式比较消极的人来说，心理学给出的建议就是重新建立反应联结。方法如下：

（1）强制改变反应行为：当一个事情出现的时候，如果你习惯性地退缩，那就勇敢一回，努力改变习惯性的反应模式，用一种积极的反应替代它。

（2）寻求合理解释和体验：你必须从自己“改变”反应的过程中，给自己找到合理的解释，并保证自己获得愉快的体验。

（3）强化自己的信念：在你产生了积极体验和解释的时候，把这种体验和解释转换为信念，并持续地巩固它。

常话说，习惯成自然。但是，永远不要让消极的习惯反应成自然。所以，打破这种习惯反应是必要的。

## 体 验

### 从体验开始，再回归体验

#### 学心理，用心理

心理体验水平决定了你对事物是否能够敏锐地加以觉察，并深入到事物的真正内核。

增进愉悦的体验会进一步强化我们行为的动力，而不愉悦的体验则会抑制行动的动力。

至此，我们了解了人的行为中各类重要的心理要素：感觉、知觉，又或者意识、潜意识、内语言模式等，我们了解了我们如何思考、如何对一个信息加工，又如何受到潜意识深层意念的影响。

所有这些运作机制，最终都是协调进行的，它们完美地配合在一起，形成一个综合性的感受，这个感受将决定我们做出怎样的判断、采取怎样的行动。

我们把这一“综合性的感受”称之为“体验”。

想想看吧，你可能不知道自己潜意识中究竟在想什么，可是你仍然可能体验到了焦虑、恐惧；同样，你可能也不知道某件事究竟哪里有困难，哪里出了问题，可是你仍然会体验到某种难以名状的痛苦……体验，会经由我们身体与外部的各种感觉接触、知觉加工，并且将记忆、意识、潜意识等全部综合，然后传递给我们“好”与“坏”、“有利”与“不利”这样的信息，从而影响我们的行为。

体验既是一种心理状态，也是一种心理和行为能力。

看看下面这个情况：

无论是看电视还是读报纸，都有记者。记者的水平好坏，我们很容易感受到：有的人说的话，没有说到我们心里面，只能蜻蜓点水地过；有的人可能会深入到被采访人的内心深处，激起对方更大的反馈。

特别是名人访谈。

一名记者能抓住名人独有的特点进行深入细致的采访，而另一名记者只能采访名人表面的东西，不能对名人进行独到的采访。很显然，采访出色的记者对名人的新闻报道能够凸显名人灵魂深处的内核，而另一名记者的报道则是名人的一些皮毛的东西。

造成他们之间差异的核心因素就是心理体验水平。一个优秀的记者的心理体验水平明显会高于一般的记者。所以，在访谈的过程中，优秀的记者会根据访谈对象的言谈举止状态，及时将对方的心理体验转换为自身的某种体验——这种“转换”，有时候被称为“移情”，有时候也被称为“感知”。

但是，无论这个转换过程是怎样的，重要的是优秀的记者会通过转换立即进入与访谈对象同一情境的体验过程中，并在这个过程中感受到某些心理上的变化，进而挖掘出真正切中访谈对象内心的问题。

所以，我们说心理体验水平是一种能力。不仅仅是记者需要这种能力，管理者、商务工作人员，任何一种涉及社会交往的场所和事物，都需要这种能力。

那么这种能力何来？或者说，心理体验水平如何才能获得提高？要回答这个问题，我们要比较一下身边的一些情况。每一个人都存在着两种不同的生活状态。

一种状态是，当他做一件事或接触某一个信息时，他会立即用心去感受它，用心去聆听某件事、某个信息带给自己的感受。也就是说，这个时候，这个人是用一种“体验”的状态去对待事物的，并从中发现自身所能“体验到的感受”——这种状态，我们称之为“敏锐状态”。

另一种状态是，当他做一件事或面对一项事务的时候，这个事情或事务并没有进入自己的内心，他的内心在当时当事仍然是封闭的，他只不过按照事务的一般方式机械反应而已——这种状态，我们称之为“麻木状态”。

显然，时刻保持敏锐状态，是增加心理体验水平的一种必然途径。我们必须

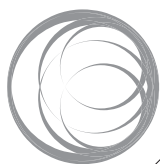
保持开放的心灵，保持敏锐的意识，并在这个过程中感受事务带给自身的点滴感受，当所有的感受都汇集起来，我们也就提升了“感受的能力”，也就是心理体验能力；麻木不仁无益于培养我们的行动能力，这是毫无疑问的。

另外，我们还要注意的，心理体验同样也是一种行为动力。

这与我们在学习中谈到的“效果律”息息相关。当一个人能够在行动中产生良好的体验时，也同时表明这个体验满足了或超过了预期结果，获得了满意的表现，这就会进一步增加我们投入的水平。反之，则会抑制我们进一步发展的意愿和能力，并最终导致个人在某些事物上的退化。

所以，那些在学习、工作和生活中体验到快乐的人，他们的行为效能会提升，结果会更出色，而那些在学习、工作和生活中体验不到快乐的人，必会进一步沦为平庸之辈。

## 第2章



# 是什么让你软弱和强大： 效能唤醒

人与动物的最大区别就在于：动物的行为只遵循本能，而人有思想，可以自己决定自己的行为，自己决定成为什么样的人。

## 目的捕获

### 目的越清晰，行动效能越高

#### 学心理，用心理

明确的目的会帮助我们识别什么是重要的，什么是不重要的，并引导内在心理能量运用在需要的地方。

人们的行为目的有时候并不明确，这就会引发我们经常碰到的心智混乱现象。

对行为效能的研究是行为心理学的一个主要内容。影响个人行为效能的因素有很多，而且从不同的角度都可能得出不一样的答案。

然而，有一点是明确的，那就是目的性——明确目的，对我们的行为效能是至关重要的。生活中，有很多情况能够解释目的的功能性意义。例如：

在阅读一本书之前，如果我们能够知道我们需要从中发现什么，我们就能够快速地理解书中的内容，而一个茫无目的的读者，通常抓不住书中的关键点。

在做一项工作的时候，一个明确的目的能够帮助我们快速识别哪些具体的工作需要做，哪些是重要的，哪些是次要的，并做出合理计划。

心理学在“目的”这个内容上的研究涉及个人的生理特性。这方面的研究认为，我们每一个人每一天都会面临着无数的外部信息、情境的刺激，并使我们的行为在各种各样不同的信息和情境刺激中丧失判断力。但是，明确的目的可以帮助我们快速抓住需要的信息，识别需要采取的行动，等等，这就是生理心理学上的“目的捕获”理论。

英国心理学家 W. 麦独孤是关于行为目的研究的第一人。他认为人的一切行为都是受目的引导和驱动的，并最终创建了“策动心理学”理论体系。也就是说，

目的的是一个策动因素，是驱动我们获得较佳行为效能的主要心理因素之一。

目的对效能的影响，通常是从下面几个方面体现出来的。

### 1. 方向性——增加选择性注意的效能。

我们知道，当一个人面临复杂信息时，往往会降低行动的效能，这是因为个人很难在复杂的信息中做出恰当的判断——即使做出了判断，也需要耗费大量的时间，因而损害行动的效能。

但是，心理学研究同样发现，即使再复杂的信息和环境，人们最终也能够从自己的立场出发，做出较为恰当的判断。其中一个重要的特征，就是人类有天然的信息简化能力——选择性注意能力——面临复杂时，我们能够依照自己的目的，选择并时刻注意那些与自己相关的信息，而不是被杂乱的信息干扰。

在选择性注意的过程中，目的是一个关键。因为我们有目的，所以我们可以排除其他信息，关注我们需要关注的，这便是目的的功能特征之一。

### 2. 专注性——优化心理能量的配置。

如果一个行动的目的是明确的，这个目的总是会进入我们的潜意识之中，并牢牢地占据着行动的支配地位。这会引发另一个增进行动效能的因素——心理能量的配置。

我们不能说，一个人的心理能量是无限的——一个人同时能够做好两件事的可能性几乎微乎其微。所以，当我们有目的地去做一件事情的时候，我们会围绕目的展开，而不是去关注其他事物。专心致志总是能够提高效能。

### 3. 试误途径——给我们恰当的评估方法。

从个体发展的角度来看，明确的行为目的会增进我们的学习效能，因而也能够给个人提供更好的行为效能基础——这背后是试误问题。

假设这样一种情况：两个人共同做一件事，其中一个人明确地知道自己应该达成怎样的目的，而另一个人糊涂应付。我们马上会发现，前者能够在实现目的

的过程中，不断地尝试新方法。麦独孤曾提出，一个人通过某种方法没有达成目的，他必然会寻求新的途径——这个过程就是学习。但是，另一个人很可能得过且过，而且对自己所经历之事毫无有效性的判断力，因而也就不可能在下一次同类情境中表现出更好的水平。

这就是目的明确与否可能造成的差异。

那么，是不是每一个人做事都会目的明确呢？事实并非如此。哲学家、心理学家汉斯·维亨格尔通过研究发现，人们存在着“虚构目的论”的倾向——生活中的大部分人的行动看似目的明确，实则都是一种虚构的。“一旦我得到足够的钱，我就会十分幸福”“假如能娶一位贤妻，生儿育女，那就会给生活增添意义”“如果我能取得哲学博士学位，那就万事如意了”“如果我能写一本书，就能摆脱经济困境”。

最能表明虚构目的的一个事例，是人们经常谈到的那个寓言：

一个工商学院的毕业生劝一位渔翁买渔船，开上市公司，等等。

渔翁最后问他：“为什么要做这些呢？”

“可以有很多钱，可以度假，在海边玩，享受悠闲的生活。”

渔夫的回答则是：“现在不正是这样吗？”

这个寓言故事包含着深刻的“目的性”思辨。客观地说，每一个人都有不同的生活追求，所以当讨论目的的时候，你需要问的问题是你自己究竟想过什么样的生活。但是，去除关于目的的假象仍然是重要的，这会让你心智更清晰，少走弯路，或至少更明确地知道你的路怎么走。



## 动机水平

### 动机越强烈，未必越有利

#### 学心理，用心理

操作简单的事情，较高的动机水平，会让我们快速投入工作中，从而取得满意的结果。

复杂的任务需要的是耐心和意志力，而不是高水平动机带来的压力——压力越大，反而干扰我们稳定、正常地发挥。

人们一般会习惯性地认为，动机越强烈的人，其行为越有效率，其成功的可能性越大。这是一个误解。

做一件事，需要保持合理的动机，这是肯定的。所谓动机，就是激励和维持我们的行为，并使行为导向某一特定目标，从而满足个体某种需要的内部动因。人人都有动机，强烈的动机是人的积极行为的必备条件。

但是，心理学家耶克斯（R.M. Yerkes，1916—1979）与多德森（J.D. Dodson）的研究为我们揭示了动机对行为效能影响的复杂性，研究的结论被称为耶克斯—多德森定律。

现在，耶克斯—多德森定律通常用来解释一个人在工作和生活中心理压力、工作难度与作业成绩三者之间的关系（要注意，越高的动机通常是与更大的心理压力相匹配的），如图 2-1 所示。

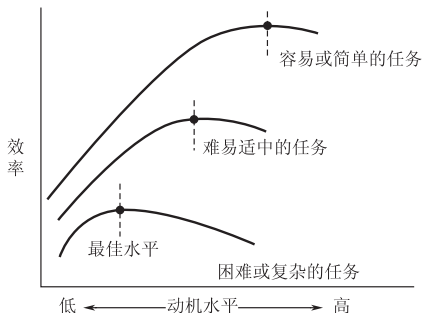


图 2-1 耶克斯—多德森曲线

耶克斯—多德森定律包含三个观点：

- (1) 在比较容易的任务中，工作效率随动机的提高而上升。
- (2) 在中等难度的任务中，中等动机水平，效率最好。
- (3) 难度较大的任务中，较低动机水平有利于任务的完成。

继耶克斯和多德森之后，不少心理学家通过动物实验进一步证明了耶克斯—多德森定律是真实存在的。那么，耶克斯—多德森定律背后究竟存在什么原因？

### 1. 简单的任务，效能只与快速行动有关。

当一个人面临一项简单的任务时，行动效能只与一个要素有关，那就是“快速行动”，而较高的动机水平表明个人具有较高的意愿和行动的热情。所以，在比较容易的任务中，工作效率随动机的提高而上升。

反过来的道理也成立：如果一个简单的工作，一个人都无法表现出高水平的行动效能，那只能是他的动机水平不足。动机水平不足，最终会造成个人得过且过、回避、拖拉或者敷衍了事的态度。

### 2. 复杂的任务，需要的是持续投入。

我们都有一些切身的体会：处理一项复杂的任务，我们需要慢慢来，需要沉下心来，一点一点地突破。在这个过程中，我们需要一种稳定的情绪，不急不躁，同时还能坚持不懈。

所以，相对于简单的任务，在处理复杂任务时，所需要的心理特质是完全不一样的。这也正是耶克斯—多德森定律所指明的一个基本事实。

### 3. 高水平动机，会干扰专注力。

那么，为什么高水平动机会破坏处理复杂任务的行为效能呢？

这是因为高水平动机必然会导致个人对行为结果的过分关注，而削弱过程中

的那种专注力。很多事例证明了这种情况是真实存在的，一个突出的事例就是高考，学生参加高考并不是动机越强烈越好，相反，保持一种平和的心态反而更加有利于产生较好结果。

耶克斯—多德森定律实际上表明：在多数情况下，保持一种稳定的适度紧张状态是最有利于行动效能的，而不是我们通常所说的动机越强烈、欲求越高越好的状态。在这方面，我们存在着很多明显的错误，比如在一般的销售训练当中，我们很多人认为必须激发起销售人员高水平的动机（必须完成的心态），遗憾的是，很多销售人员可能因为完不成而备受打击，最终坚持不下去。道理是相通的，在其他职业或生活领域，也存在着大量类似的问题。

## 自我实现

你希望实现的，终会实现

学心理，用心理

每一个人都按照自己所设想的去行动，  
并最终因为自己的行动而验证自己的设想。

敢想，是一种成功的特质；如果你希望自  
己有所成就，那么就相信你的成功信念，然后据  
此行动。

保持适度的动机水平，而不是用高水平动机刺激自己，是不是意味着我们应该相信自己能够实现更好的行动结果呢？

这完全是两个层次上的问题：避免高水平动机，是为了保持一种稳定的状态，而不是被过度紧张所干扰；而相信自己，则是积极行动的必要信念，是唤醒内在的自信。确切地说，相信自己必然会做到，反而会给你一种平常心态，而不是紧张和焦躁。

心理学对积极信念的研究要比我们想象中的要深远得多，这些研究揭示了一个重要的心理现象：自我实现预言——它最早是由美国心理学家罗伯特·K. 默顿提出的一个概念。

罗伯特发现，如果一个主体预期在经济上会有某些特定事件的产生，并且按照这个事件一定会发生采取预先的行动，最后导致了这个特定事件的发生；反过来，如果主体预期不会发生这样的事件，那这件事发生的概率会微乎其微。一件事情发生还是不发生，与主体是否做出这样的期望，并按这个期望行动密切，当他做出这样的期望并采取行动时，那么这个事就容易出现。

自我实现预言，可以解释很多社会现象。例如：

股票市场，当一部分人（也许是相对较小的群体）开始相信股票市场开始下跌的时候，他们开始抛售股票，然后紧接着股票市场就会引发

抛售的连锁反应，因而股票市场一定会下跌；另外，当某个群体相信经济会下滑的时候，人们也会争相压缩投资，从而使经济下滑这一“预言”成为事实。

那么，自我实现预言是否适用于单个人的行为？

1963年，心理学家罗森塔尔和雅各布森挑选了一批学生作为实验人，实验活动是教会老鼠穿过迷津，这个实验也叫作“迷津实验”。罗森塔尔和雅各布森告诉学生实验者，用来进行迷津实验的老鼠来自不同的种系：聪明鼠和笨拙鼠。实际上，老鼠来自同一种群。但是，实验结果却得出了聪明鼠比笨拙鼠犯的错误更少的结论，而且这种差异具有统计显著性。对学生实验者测试老鼠时的行为进行观察，并没发现欺骗或做了其他使结果歪曲的事情。似乎可以推断，拿到聪明鼠的学生比那些拿到笨拙鼠的不幸学生更能鼓励老鼠去通过迷津。也许这影响了实验的结果，因为实验者对待两组老鼠的方式不同。但是，不可思议的问题确实是发生了。

为了进一步探究这其中的原因，罗森塔尔和雅各布森来到一所叫奥克的学校，并且从一至六年级中各选3个班，在学生中进行了一次煞有介事的“发展测验”。然后，他们以赞美的口吻将有优异发展可能的学生名单通知有关老师。8个月后，他们又来到这所学校进行复试，结果名单上的学生成绩有了显著进步，而且情感、性格更为开朗，求知欲望强，敢于发表意见，与教师关系也特别融洽。这个实验的名字叫“奥克学校实验”，它是著名的罗森塔尔效应的起源，是教育心理学中一个重要的心理理论。

现在，心理学家甚至包括非心理学专家（比如人类行为学家）已经承认，当一个人确实认为自己可以做得更好、可以发展得更优秀的时候，他就一定会朝着

这个发展的方向努力，并最终验证这个结果。

托马斯说：“如果人们把情境定义为现实，那么他们在其后果中便是现实的。”

更重要的是心理学家莫顿的观点：“开始的时候，自我实现的预言是一个‘错误的’情境定义，它引起了一种新的行为，这种新行为使原来的错误的概念变成了‘对的’，于是预言家将引用事件的实际过程作为证据说他一开始就是对的。”

所谓的预言家虽然有可能开始是错的，但最终总是对的！

看看我们自己吧！

一个人回忆自己的人生时曾说：“我小时候我妈说我懒，不喜欢洗碗，还好有一个优点，就是学习好。从那以后我就发现自己好像真的朝着那个方向发展，在家里就真的很少做家务了。”

我们每一个人都生活在这种“预言”之中，而预言最终总是会验证，只是时间长短而已。所以，如果你希望自己能够有所发展、有所成就，那么很简单——相信你的信念，描绘你的未来，然后据此行动！

## 自我控制

### 自制力就是权力

#### 学心理，用心理

个人较高水平的自制力会带来两个方面的显著结果：一是能够更有效地与他人合作；二是能够更冷静地觉察并改善自己的行为效能。

归因于自己和归因于外部环境，是两种不同的心理特质：前者让我们审视自己，从而完善自己；后者则滋生抱怨。

在奥斯卡经典电影《辛德勒的名单》里有一个情景：

一个喝得醉醺醺的纳粹头子摔倒在地上。

他爬起来的时候，对坐在椅子上悠闲地品酒的辛德勒结结巴巴地说：“知道吗？我总是在看着你，我在观察你。你从来都不会喝醉。那是……那就是绝佳的自制力！”

无论是出于自己无法企及辛德勒那种自制能力的敬佩，还是别的原因，这个杀人如麻的纳粹魔头，至少说了一句听起来像样的话：“自制力就是权力。”

自制力水平对个人行动及其整个生命发展，确实存在着极其重要的影响。其中一个显著的情况发生在社交场所——通常情况下，那些自制力水平较高的人，能够平抑自身倾诉的冲动，转而安静地倾听别人的谈话，从而赢得更多的好感。

冲突中的自制力，也被认为是成功所应具备的一种行为能力。冲突常常是因为误解，然后伴之以极端行为而产生的，那些自制的人往往能够抑制自己做出过激行为，并表现出更积极的建设性处理冲突的态度。

反过来看看：那些自制力水平不足的人，在冲突中常常会表现出咒骂、对抗等不理智的行为，这些行为常常成为激发斗争（而非合作）、恶化矛盾的导火索。

所以，我们认为自我控制能力，也就是自制力，是一个重要的行为效能影响因素。

影响个人自我控制能力的因素包括多个方面，而从心理学角度来看，首先是自我效能感，其次是归因。

心理学家班杜拉是自我效能感理论的最早研究者。所谓自我效能感，是指你个人能够在多大程度上感受到自己能够做到或做好某件事，这首先是一种感觉。例如：

我们感觉到自己能够或者不能够充分地戒烟。这两种心理状态就会呈现出两种截然不同的行为类型：感觉能够戒烟的人，其戒烟效果最好；感觉不能够戒烟的人，其行为效果也是糟糕的。

现在的大多数心理学家都承认，自我效能感能够在相当大的程度上影响个人自制力的形成，当个人能够感觉到自己做到某件事的时候，他确实会表现出高度的自制，并实现这一结果；反之，则很快会放弃对自我的控制，转而开始懈怠。

但是，除了自我效能感之外，还有一个重要的心理特质就是归因倾向。

所谓归因，通俗地说就是一件事发生了之后，你对这件事发生的原因的理解和解释。比如，成绩不好的人认为是老师教得不好，工作不好的人认为是工作环境的影响——这都是归因。

归因可以简单地分为两种：一种是归因于自己，认为是自己的不足引起的，这是内部归因；另一种是归因于外部，认为一切都是外部情境造成的，这是外部归因。

看看美国心理学家迈尔斯讲过的一个故事：

“我从来没有社交生活。”一个40岁左右的单身男人对学临床学的学生杰里·法里斯抱怨。然后，法里斯引导这名男子参加了一次舞会，在那儿，好几个女士都与他跳了舞。这名单身男子似乎仍然没有从沮丧



中跳出来,他随后报告说:“我只是幸运了点而已,这可能不会再发生了。”

现在你会发现,这个人把自己的成功归因于外部环境(他人给予自己的幸运,而不是自己的魅力等),这削弱了他对事物的控制力,使其变得无助。

总的来看,内部归因和外部归因之间的差异可以用这样一个问题来概括:“你认为你的命运是由自己控制,还是认为机会和外部力量决定了你的命运?”当你认为是前者的时候,个人总是会表现出对自己的自我控制意愿和能力,而当一个人选择后者的时候,他实际上就丧失了左右局势的心力,因而也会变得随波逐流、自暴自弃,甚至恣意放纵。

## 兴趣唤醒

### 做你所爱的，爱你所做的

#### 学心理，用心理

任何一个人都不能保证自己所做的每一件事、每一个行动都完全符合兴趣，但恰恰是把不符合兴趣的部分做好，是获得全面发展的关键。

兴趣的丧失，大部分时候都是因为信息干扰所致。排除干扰，专注于事务的细节中体验完全的收获，会增进兴趣感。

人们总是会说：只要你有兴趣，你就能够做好；或者说：兴趣是最好的老师。

2001年，美国内华达州一所中学的入学考试有这样一个题目：比尔·盖茨的办公桌有五只带锁的抽屉，分别标着幸福、兴趣、财富、荣誉、成功五个标签，而盖茨总是随身携带一把钥匙。这把钥匙是哪个抽屉的钥匙？

你知道答案吗？对了，这唯一的一把钥匙就是兴趣。比尔·盖茨曾经给一个向他请教这一问题的中学生回信写道：在最感兴趣的事物上，隐藏着你的未来。

从某种意义上说，人生的最大幸福就在于能够把自己的精力付诸感兴趣的事物上并有所成就。比尔·盖茨无疑是一个成功的例子。

问题是，我们生活中的大部分人都不可能要求任何一件事、任何一个行动都完全符合自己的兴趣。

一个学生，可能只喜欢几门课程，但他不可能把其他课程剔除——这些课程也是需要掌握的基础知识，可能也会对他感兴趣的那些课程产生重要影响。一个职业工作者，可能只喜欢工作中的一部分内容，比如管理者很可能不喜欢公开的会议，反而更喜欢私底下指导，但是他不可能逃离公开会议。

生活由无数的感兴趣的或不感兴趣的事项交织而成，它们是复杂的，有时也是无法切割的。所以，就像我们上面讨论的归因问题一样——如果你认为客观事物是你缺失兴趣的原因，那么你首先就可能面临着归因上的一个重要的不利局面——你将原因理解成你不可控的，这必然导致你兴趣的进一步丧失，而最终变得对事物毫无控制力。

意识到某些事是你不感兴趣的，并没有多大坏处。但是，如果某件不感兴趣的工作，你必须去完成它，却很可能是决定你突破自身发展的一个必要内容。

所以，寻求兴趣的改变也是必要的。心理学为我们指明的有效方法包括以下几个方面。

### 1. 排除干扰。

大多数时候，个人的兴趣不足，是因为受到外部的信息干扰所致。这一点，可以理解为心理学上所说的兴趣转移。比如网络，一个人在做某件事情的时候，很可能受到来自网络信息的不断刺激，从而把兴趣点转移到网络上去。

按照心理学的观点，人——时刻都会处于兴趣搜寻的过程中，极度的无兴趣状态（兴趣无唤醒状态）就是无聊感，这种无聊感将迫使人们去寻找兴趣刺激活动。但是，不利的是，个人的兴趣转移随着外部信息刺激的多样化而变得更不稳定。

正是从这个意义出发，排除外部信息的干扰，是你要做的第一件事。

### 2. 瞄准收获。

如果说排除干扰是为了避免其他事务对我们兴趣的唤醒水平，那么瞄准当下事务所能产生的收获，则是提升当下事务对兴趣的唤醒水平。人们从事某件事务，都是从一定目的出发的，是追求实现某种目的性的收获。那么，很显然，当你真切地意识到某件事对你具有紧迫而重要的价值时，唤醒水平就容易获得提升。

这也与动机水平相关。在你兴趣不足时，提升动机水平——以欲求进行刺激，从而实现兴趣唤醒——是一个重要的方法。

### 3. 体验细节。

行动的过程中要注意细节。很多人讨论细节是从行动的质量来讨论的，而较少关注深入细节对个人兴趣的唤醒功能。我们深有体会的一件事是：当我们将某个事务当成一件艺术品一样雕琢的时候，实际上我们往往能够非常专注。同时，这个专注的过程也会提高我们的行动效果，并体验到某种满足感。正是这种满足感，会增加我们的兴趣。

反过来，马虎而流于表面的行动，常常只会让我们感受到粗枝大叶般的无聊。一件事务很可能处理得既没有艺术，也没有质量，我们会在事务的缺陷性结果中感受到无意义，而削弱我们的兴趣唤醒水平。

所以说，关注细节，不仅仅会增加工作结果的质量，也会增加我们的兴趣水平，这是一举两得的状态。

## 态度养成

### 态度影响行为，行为重塑态度

#### 学心理，用心理

态度影响着人们对事物的判断、视野以及看待问题的方式，这同时决定了个人的命运。

如果你要培养积极的态度，不妨先采取一种积极的行为——积极的行为最终能够导致态度朝向积极的方向转化。

我们现在知道，态度会影响个人的行为。因而，积极的态度，必然会形成某种积极的行为。

个人的动机、兴趣等，最终总是会演化成为一种态度，并决定个人行动效能，甚至包括生命发展的各种可能性。

曾有一个流传甚广的故事：

三个工人一起在工地砌墙。

这时，一个人走过来问他们：“你们在干什么？”

第一个工人抬起头来苦笑着说：“唉！在砌墙呢，这些石头还需要搬过来，真是累得要命啊。”第二个工人停下手中的活儿，捶了捶腰说：

“是啊，我们得盖一座高楼，这份工作可是不轻松啊。”

第三个工人抬起头来对着提问者笑了笑，很爽朗地回答道：“是啊，我们正在建造一座高楼，而这座高楼将会成为这座城市的新地标。能够参加这么具有标志性的工程，我真的是很幸运呢。这一切真让人兴奋！”

八年之后，第一个人依然在做砌墙的工作；第二个人成为了一名工程师，他现在只需要每天在办公室画图纸；而第三个人，则是前两个人的老板。

从上例中可以看到，一个人怎么看待自己所做的事，会通过不同的态度表现出来；反过来，持何种态度，也会决定他怎么看待自己面对的事务。

第一个人认为是砌墙，所以他认为这是一件累人的事；

第二个人认为是建大楼，所以他认为不轻松；

第三个人认为是建地标，有着崇高的意义，所以他认为自己是幸运的。

同样一件事，不同的人所抱持的不同态度造成了三个人截然不同的命运——这就是态度的秘密——态度会决定你看待自己的角度，决定你的视野，并由此左右你的命运。

在态度这个问题上，心理学研究揭示的最重要的指导理念是：不仅仅是态度可以影响行为，反过来，行为也可以影响态度，也就是心理学所说的“行为—依从—态度”理论。

有一则民间故事是这样说的：

一位老人独自一人住在某一条街上，每天下午都有一群吵闹的男孩在这儿玩耍。这种喧嚣惹烦了他，于是他把这些男孩叫到了家门前，他告诉男孩们他喜欢听他们那令人愉悦的声音，并且许诺他们如果明天再来的话他将给每人 50 美分。第二天下午，这群孩子又跑来了，并且玩得比以往更加放肆。这位老人又给了他们钱并许诺下次来还有报酬。

第三天，他们又来了，大肆庆祝，而这个老人又给了他们钱，这次是 25 美分。第四天，孩子们仅得到了 15 美分。老人解释说他那干瘪的钱包已经快被掏光了：“求求你们，尽管这样，你们明天还能以 10 美分的价格来玩儿吗？”这些孩子失望地告诉他，他们不会再来了。他们说，这样得不偿失，因为在他房子前玩儿整整一个下午才只有 10 美分。

从上面这个故事我们发现：在老人给孩子们付报酬之前和之后，他们对玩耍的态度发生了截然不同的变化。心理学对此是这样解释的：如果一个人做出了某种行为，那么他必须为自己的行为找到理由。如果理由不足，要么就会中止行为，

要么就得重新调整态度。在这个故事中，正是因为孩子们接受了报酬这样的行为，使他们改变了态度（从为了纯粹的玩耍变成了报酬而玩耍）；反过来，当报酬中止的时候，他们也中止了这种行为。

“理由不足”也与心理学上的“认知不协调理论”紧密相关。

“认知不协调理论”指出，一个人的内在认知和意愿必须与他的外部行为和行动保持一致，只要内外存在不一致，就会让人感受到痛苦，然后努力调整心态或行为以使内外重新获得平衡。比如，我们去踢足球，如果我们不想踢，但我们又被迫去踢球，那么这时候我们的内心是痛苦的。为了排除这种痛苦，我们就会自然而然地调整自己的认知，我们可能在心底里会说：“踢踢球也不错，其他的事再说吧。”当我们真这样考虑的时候，我们的态度就会发生截然不同的变化——在这里，踢球的行为确实让我们改变了对踢球的态度。

依据“行为—依从—态度”理论，如果我们对某件事的态度是消极的（这时候的行为显然也是消极的），那么我们也可以尝试着首先在行动上做出改变，在这个过程中我们总是会发现内心在逐步获得调整，一种崭新的看待问题、处理事务的态度将从你内心中生长起来！

## 意志调节

### 与惰性本能的自我斗争

#### 学心理，用心理

任何意志力的消退，都起源于心理上对行动理由的质疑和行动事务本身的模糊化。

较强的意志力，需要你对自己所面对的事务寻找充分的理由——这一理由必须充分而且有效。

惰性是人的本能，人们很多时候总是会倾向于好逸恶劳——这就像自利是人的本能而倾向于趋利避害一样。客观地说，有时候惰性是有益的，比如在我们极度疲惫的时候，我们的整个身体机能总是倾向于放松下来，而不是保持紧张状态。放松，在这里是为了保护我们的身体免受过度劳作的摧残。因而，惰性在这里也是对身体的一种保护机能。

但是，惰性在某些时候也是有害的，如遇到挫折和挑战的时候倾向于回避等，这会导致我们个人行动受阻，及至破坏整个生命的发展状态。

与惰性抗争，需要意志力，我们需要把意志力提升上来。

美国著名盲聋哑女作家海伦·凯勒，在她仅仅 19 个月大的时候因为猩红热而失去了视力与听力。不久，她又丧失了语言表达的能力。于是，她只能在看不见、听不到、说不了的情况下生活。

她失去了常人赖以生活的大部分感觉，但是她的思维敏捷，她的智力并没有任何异常。在她的家庭教师沙利文的悉心教育下，海伦尝试着学习盲文，并以此来与外界交流。

凭着她顽强的毅力，她于 1898 年考入了哈佛大学附属剑桥女子学校。1900 年秋，她又被接收为哈佛大学的雷地克里夫学院的一名学生。

这些成就，对于一个失聪和失明的人来说，是不可思议的，海伦·凯



勒凭着她坚强的意志让世人刮目相看。1904年，海伦·凯勒以优异的成绩获得哈佛大学文学学士学位。1968年，海伦·凯勒在87岁高龄的时候去世了。

曾几何时，海伦坚强的意志和卓越的贡献给全世界人民带来了源源不断的感动和激励。但是，当我们自己在遭受挫折、需要坚忍的意志力时，那些激励人心的故事，常常变得虚无缥缈。

提升意志力并非某种虚幻之谈。

美国东海岸的一位商人知道自己喝酒太多，然而他从事的是一种很烦人的工作，而在进餐前喝几杯葡萄酒似乎能让紧张的心情得到放松。

可酒和累人的活又使得他昏昏欲睡，因此常常一喝完酒便呼呼大睡。

有一天，这位经理意识到自己是借酒浇愁，浪费时光。于是他决定不再举杯，而是把时间用在交易上。刚开始时不习惯，常常想起那香气四溢的葡萄酒，但他看到了自己现在所做的事将有所得而不是有所失。后来的事实证明，他越是少喝酒，工作起来的干劲也就越大。

当你确实认识到意志力薄弱给自己造成的巨大危害时，你的意志力总是会提升。反过来，所有的意志力衰退的现象，都起源于心理上的麻木以及对不可能的接纳。拒绝接纳不利的现状、寻找更恰当的道路，是提升意志力的必要途径。

一个完整的提升自身意志力的方法，包括以下四个步骤。

### 步骤一：把可能要做的事呈现在脑海中。

当一个人对事物本身的驾驭力或者认识度不高时，那就谈不上能够具备做这件事的所谓意志力。所以，在行动之前，你需要想清楚，这件事是什么？它有哪些关键问题或者障碍，我可以怎样一步一步去解决它？

想清楚这件事怎么做是第一步。这个时候，你可以借助想象力技术。实际上，

当你闭上眼睛，同时非常宁静地把你即将要做的某件事一步一步地呈现在脑海中的时候，你所要做的事将构成一个完整的、条理清晰的图画，这个图画会降低困惑感，并鼓励你一步一步去实现它。

### 步骤二：将所要完成之事的动机或理由呈现在脑海中。

接下来，想想你为什么要做这件事。你不会无缘无故地去做某件事，更不可能在这种情况下要求自己保持较高水平的意志力。所以，清楚自己的动机或行动理由是必要的。

不要用虚假的理由或者外部理由来搪塞自己。比如，一个戒烟的人的理由是，这是因为自己的爱人不让抽。这是外部归因，并不是你自觉的动机或理由。一个更恰当的理由意味着你自己相信它，是归因于你自身的。例如，戒烟是因为我现在不需要借助烟来提神，它反而会让我精力减退，损害我的健康。

### 步骤三：在脑海中阐发充分的理由。

不要停止。想想你的理由是绝对成立的吗？是必须的吗？这个时候，你的大脑中肯定会想象出无数的反对理由来驳斥你所谓的必须——要注意，这些反对理由，恰恰是在日后的行动中会让你意志消沉的诱因，是潜伏的消极因素。所以，你要做好两个准备：把你的反对理由逐一排解掉，证明你的理由是必须的；罗列出来，然后从内心深处相信你的理由是必须的——这个过程是意志准备阶段的强化过程。

### 步骤四：依据充分的理由来下定决心。

从接受现状到做出改变是艰难的。但是，当你做出决定的时候，你应该确保你的决定是充分的，没有质疑的，是从充分的理由出发做出的决定。把你的杂念从大脑中清除，你要确保这个决定坚决而且果断。这个时候，你总是会感觉到克服困难的决心，感受到力量。

## 成就理论

### 成功会带来更大的成功

#### 学心理，用心理

外部客观上的成功，并不表明个人获得了成功的心理能量，真正的成功必然是归因于自己，而且应该能够感受到心理能量的变化。

成功是一个学习的过程，一次成功会引发心理感觉和创造力的再飞跃。所以，从追求小成功开始，确保处在成功的起点上至关重要。

清晰的目的、动机、自制力、兴趣、态度以及意志等，这些主要的行为及心理因素，将完整地构成一个内部动力系统，决定个人行动上的成效。但是，除了这些因素，还有一个更重要的且相对更独立的因素也会严重影响个人的行为能力——这一因素就是成功本身。

在这里，我们要正确定义“成功”这个概念。

通常，我们认为成功是一件事达成自己想要的结果。比如，一个人的目标是赚取 100 万美元，达成这个目标就是所谓的成功。但是，行为心理学是从行为与心理的交互作用层面来对成功定义的，这个成功包括以下三个方面的特性：

- （1）某个行为获得了预期的结果。例如戒烟的行为，产生了把烟戒掉的结果。
- （2）行为背景——也就是心理过程是可感知的，而且是积极的。
- （3）是从自我归因的角度展开的，是你自身的力量所致。

上面三个方面的特性，第一个方面简单易懂。它的重点是，当我们采取行动获得某种结果的时候，我们的行动与结果之间有着紧密的关联。再用前面的情况示例：

一个人希望赚 100 万美元，但是在这 100 万美元的赚取过程中，大部分时候不是因为自己的行动努力，而是因为某个外部环境的助力，那么行为与结果的关联度就会降低，这显然不是我们所讨论的成功定义。

第二个方面。任何一个行为，都有心理背景。我们成功不仅应该是客观上（外部结果标准），同样也应该在心理上获得进一步提升。那么怎么样的情况下，心理才可能获得提升？重要的是，在整个行动过程中，我们的心理过程是可以感知的——我们能够敏锐地察觉到行为和心理交互变化，以及相互之间积极影响的状态。

在努力实现赚取 100 万美元这个目标的过程中——你的每一个行动的意义何在？为什么要做这个行动？在一组行动中，每一个行动在这组行动中都构成了什么样的关联性？这些行动最终都产生了什么样的结果？为什么会出现这样的结局？等等。

确切地说，当你敏锐地察觉到你的所作所为出于何种原因，而且可能产生什么结果，并且感受到这个察觉过程本身是愉快的、积极的，那么你就能够从中发现所谓心理上的成功为何物了。

第三个方面。我们必须把自己成功行动，归因于自身的努力、勤劳或者天资才智……这也是行为心理学上所谓成功的特定要求，而且你必须完全和彻底。这里，我们要先纠正一个观点：归因于自己，是不是也会认为是一种傲慢？例如，一个人确实受到了他人的帮助而获得了成功这种情况。我们仍然要归因于自己：你必须想清楚，你做了什么样的事，你表现出了什么样的品质，别人才给你提供了这样的帮助。

归因于自己，是让你意识到你的每一次成功，都是你某个内在能力的爆发——如果你每一次成功都能找到相应的内在能力点，那么不断的成功也会相应地累积巨大的心理能量。这种心理能量将促使你追求并收获更大的成功。

成功确实会复制。但首先，所谓的成功是你行动的直接结果，而且是与你的心理过程紧密相关的，你能够审视它、感受它。然后，你将通过这种审视和感受，学会如何去成功。

想想下面这个问题：

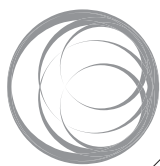
有一天你通过坚持不懈的努力，克服了一个难关。然后，你发现这个难关原来也没有想象中的那样难。更重要的是，你通过克服这个难关学会了一套有效的心理反应模式：当再碰到类似的困难时，你能够“感觉”到克服困难应该如何做，能够“感觉”到这样的难关是自己能够控制的。所有的成功都将教会你如何去控制局势，并迎来更大的成功。

这个观点与社会习得理论是接近的。按照社会习得理论的观点，当我们获得成功的时候，我们不仅仅是获得了成功，我们还从中学习了一套新的获得成功的心理和行为方法，这些方法包括感知觉方式、意志力、认知模式、行为调节等。

所以，成功不仅仅是结果，还是一个过程。事实上，那些面临困局的或者心理上自认为尚未获得成功的人应该注意：不要将成功的范围定义得太大，把你所希望获得的成功分解出来，首先在一个个小的行动中收获成功，找到成功的感觉——成功也需要心理上的适应和学习，包括对心理反应模式的探索。



### 第3章



## 在狂热与冷静的两极： 合理有度

理性和感性从来都不可或缺，但调和这两者是我们理应完成的修炼。

## 超限效应

### 行为中的物极必反律

#### 学心理，用心理

老子说，“过犹不及”，意思是过头了甚至比没达到更糟糕。心理学的超限效应证实了这个道理。

时刻保持一种高水平的行为和心理唤醒状态，与心理运转机制不符。所以，放松或者更换刺激反而有利于我们的行动。

人们习惯性地认为，某些积极的行为或事物，都是越多越好。但是，这样的想法明显失之偏颇。从行为心理学的角度来看，那些看起来积极的行为也未必多多益善。

有这样一则故事：

美国著名的作家马克·吐温一次在教堂听牧师演讲。牧师的演讲十分精彩，马克·吐温很受感动。起初的时候，他决定捐钱。但是过了10分钟之后，牧师还在滔滔不绝地演讲。

马克·吐温这时觉得有点不耐烦了，于是打算只捐一些零钱。可是又过了10分钟，牧师的演讲还没有结束。马克·吐温这一次决定一分钱也不捐了。

等到牧师终于结束他那冗长的演讲，开始走到观众中间来募捐的时候，马克·吐温不但没有捐一分钱，反而从盘子里偷拿走了两元钱。

过强的刺激或者过久的时间作用，会引发个体排斥或逆反的心理现象，我们称之为心理学上的“超限效应”。超限效应适用于生活和工作的各个领域，如自我行为改善、沟通、社交、企业管理等，是影响人们行为效果的一个重要心理原理。

超限效应有两个不利的后果：



(1) 经由感觉适应系统，使个人对外界刺激毫无反应。

(2) 过度刺激而不适应时，导致个人心理和行为的逆反。

人的感觉，总是呈现出从接触到接纳，再到适应的一个过程。在这个过程中，我们心理上对外界的刺激反应会逐渐缩小，而过强刺激造成的一个明显情况是：我们直接进入适应过程，使刺激产生不了明显的作用。

举个例子，当我们从一间安静的屋子走进一间很吵的酒吧时，我们的感觉上可能很不适应，但是过不了多久，我们就会发现原来并没有那么吵，这就是感觉适应的过程——人们习惯了这个环境刺激，也就不对这个环境刺激做出反应了。生活中有很多这样的例子，如唠叨就是一种过强刺激，但人们对它的反应很可能是置若罔闻，说了也等于白说。

感觉适应是其中一种可能性，另一种可能性就是逆反。当一个人不适应某种强烈的刺激时，可能的结果是在心理上无法忍受，从而表现出对心理刺激的抗拒——这最终会引发冲动、抵制等行为。马克·吐温最后的行为表现就是逆反表现。

上面两种情况，无论发生哪种情况，都意味着超限效应正在发挥作用，都表明我们接受的或提供的刺激过度了，导致了行为结果朝相反方向发展——老子说的“过犹不及”“物极必反”，其实也是这个道理。

超限效应在生活中无处不在。

例如，我们经常会把自认为好的东西一股脑儿地加于自己在乎的人身上，导致与预期截然不同的结果，最终好事也变成了坏事。

有一位名牌手机的专卖店店员，平时工作十分勤恳，再加上热情能言，每个月业绩总是排在前面的。一次，他在卖一款手机的时候错误地低报了价格，使店里遭受了一定的损失。过后，他主动承担了这一部分

的损失赔偿。但是，从那以后，店长就经常找他谈话，不断地督促他要认真细致工作，还在好几次会议上以他为例告诫大家。

起初，他还为自己的粗心大意导致店里的损失而感到十分歉疚，也打算在以后的工作中不断改进。可是，店长三番五次以点名的方式强调在工作中要一丝不苟，这让他渐渐感到一种“被揭露”的感觉，让他觉得很不舒服，从而产生了一种抵抗和逆反的心理。

以后，每次店长拿他作例子教育大家的时候，他就会做出一副不在乎的表情来，在工作上也并没有切实加以改进，而是显得越来越吊儿郎当了。

喋喋不休的劝告其实是起了反作用的，它反而使人产生了逆反情绪，使原本打算改进的那一点决心也消失了。

生活中，有的家长总以为给孩子报的课外辅导班越多，孩子的兴趣能力就会越广泛。可是，大量的例子证明这种做法是欠缺考虑的，这一点在家庭或者学校教育活动表现得较为明显。

有一个十分贪玩的初中男孩，经常逃课和同学一起去网吧玩网络游戏，每天很晚才回到家，而他妈妈每天都等着他回家。父母苦口婆心地劝他好好学习，不要再沉迷于网络游戏，可是他一句话也听不进去，反而埋怨他们管自己太严，他还是自作主张地想玩多久玩多久。一天，他跟往常一样在晚上11点回家的时候，发现家里的灯灭了，等他拿钥匙开门进了家，发现妈妈没有再等他，而是给他留了张字条，上面写着：“你太令我失望了。”男孩心里一动，这天晚上他辗转反侧，想了很多。从那以后，他改掉了沉迷于网络游戏的毛病，每天按时回家，学习也进步了不少，他和父母的关系也越来越好。

我们常说“话说三遍淡如水”，这正是因为超限效应在起作用。无论是教育

孩子还是与人交往，很可能都需要给他留下空间，而不是过度施压。

超限效应与心理唤醒机制息息相关。什么是唤醒？举个例子，当你饥饿的时候，你会对食物特别感兴趣。这是因为饥饿的刺激唤醒了你对食物的欲望。反过来，当你看到食物的时候，你可能感受到饥饿，这是因为食物的刺激唤醒了你的内在食欲。在唤醒中，刺激与反应是相辅相成的。

但是，心理学研究发现，高水平的、持续的唤醒水平会导致个人身体机能麻木，然后人的身体机能会自动避免这种持续的刺激唤醒造成的不适感。所以，唠叨会导致人视若无物或者逆反。这个原理也适用于个人，高紧张度的工作中，因为持续唤醒对身体机能的损害是相当大的，所以在持续唤醒之后，必须获得合理的调节。这个调节就包括放松，或者换一种刺激方式，例如看书累的时候，可以听听音乐，这都是制止超限效应发挥作用的有效方法。

## 钟摆效应

### 无聊和痛苦是生活的常态吗

#### 学心理，用心理

如果你不能超脱于欲求与满足感的左右，  
你的生活就只能处于无聊和痛苦之中。  
真正能够给人以幸福感的是一种平和安详  
的心态，它承认痛苦，但不在意；它承认无聊，  
但欣然接受。

为什么有的人容易焦躁不安，而有的人却平和安静呢？为什么有的人做事毛躁，连连失手，而有的人老成稳重，颇受信赖？这是因为，平和的心态会引导积极健康的行为。

西方著名的哲学家叔本华曾经断言：人在各种欲望没有得到满足时会处于痛苦的一端，而当他们的这些愿望得到满足的时候，则会处于无聊的一端。所以，人的一生就像钟摆一样，来回摆动于两个极端之间。只有少数聪慧、有灵气的人，才能够摆脱钟摆效应的影响。

事实上，大多数人的情绪总是处于非高即低的状态，像是一个钟摆，有最高点也有最低点，要么过分痛苦，要么极度快乐。人们的态度也会表现得非此即彼，所以，在行为的过程中，难免会走向极端。

心理学把情绪和行为的这种高低摆荡的现象称为钟摆效应。

月梅是一个初三学生。她来到学校的心理咨询室来咨询，她说最近自己的脾气越来越不好了，经常会无缘无故地喜怒无常。

自己心情好的时候，就会和同学们说说笑笑，甚至还开一些过分的玩笑。可是不知别人说一句什么话，在其他同学听起来不会太在意，而她会突然表现得很生气，有时候还会劈头盖脸地将别人数落一顿。

在家里也是这样，经常会莫名其妙地冲家人发火。有时候妈妈做了

她喜欢吃的东西，她也不高兴。自己一个人待着的时候也是，一会儿高兴，一会儿难过。

现在快要中考了，而自己的脾气这么古怪，同学们都不愿意和她说活了，学习成绩也开始下滑。她说不知道该怎么办。说着眼泪就掉了下来。

人都有开心的时候，也有伤感的时候；有的时候精神旺盛，有时则懒散无为。这是人的正常心理和行为现象。

但是像月梅这样毫无理由的情绪跌宕就显得极端化了，这是钟摆效应的典型表现。在日常生活中，我们经常可以遇到喜怒无常的人，他们往往会让人觉得难以相处。

为什么有的人会喜怒无常呢？

心理学家提醒我们，喜怒无常是一种躁症，它的根源是浮躁。如果任其发展则会引发一种称为双相障碍的情感性疾病——时而郁郁寡欢，时而自我感觉良好；时而干劲十足，觉得生命十分美好，时而则会出现诸如轻生等消极的想法。

情绪高涨的时候表现为躁狂的症状，而情绪低落的时候则表现为抑郁的症状。这两种情绪反应对人来说，都是有害无益的。前者往往导致一个人的自我评价过高，因而做出一些冲动、盲目甚至伤害他人等违法的事；而后者由于自我评价过低，经常会导致个体的自卑、自责的感受，甚至会想到自杀、自伤等极端行为。

没有永恒的快乐，也没有永远的痛苦。

真正能够给人以幸福感的是一种平和安详的心态。中国古代的圣贤孔子早就明白其中的道理了，所以，他教导后人“中庸而行”。

就是要人们在面对世界的时候，能够保持一颗平和的心，不至于做出过激的行为。只有这样，才能够真正看清事物的规律，赋予自身更多的理智。

阿敏是一个骄傲的人。在单位里，她经常会表现得飞扬跋扈、恃才傲物，所以她的人缘也很不好，办公室里的同事都不太愿意跟她讲话。她整天埋怨上司不重用她，同事也不理解她。

她看到了一个心理测试题，题目是这样的，请依次回答下面的问题：

你最喜欢的颜色是什么？

最喜欢的花是什么？

最崇拜谁？

最喜欢说的一句话？

阿敏的答案分别是：白色；玫瑰；自己；王八蛋，滚吧。

当她写下了所有内容，再看答案的时候，不禁捧腹大笑。测试结果说：你将在某些方面遇到困难和挫折，因为把你刚才的话连起来就是——你穿着白色的衣服，拿着一束玫瑰，向你自己求婚，你对自己说：

“王八蛋，滚吧。”

那一刻，阿敏猛然醒悟。三年后，她在办公室里身居高职，人缘也好，不仅处事大方，而且待人平和。

她说这一切的改变都是从这个心理测试题开始的。

平和的心态会造就平和的人生，也就是和谐、健康的人生。过度的、极端的情绪和行为只会给自身带来身体上、心灵上的动荡。

## 情绪正念

### 快乐和痛苦全在一念之间

#### 学心理，用心理

情绪也能够扩大情绪——情绪会伴随着消极的念头形成一个不断恶化的封闭循环系统。

从一开始就保持一个积极的正念，可以强化我们对消极情绪的抵制力，从而获得更积极的情感体验。

情绪是一种力量，它常常会给我们的生活带来各种不同的感受，也就是俗话说的喜怒哀乐皆是情。生活中，我们每天都会体验各种各样的情绪和情感。

上班迟到了会感觉到很恼怒，丢了钱包很伤心，看恐怖电影的时候很忐忑，买彩票中奖了则会很开心……

任何一种情绪都会引发一种行为。所以我们会发现，积极的情绪产生积极的行为，而消极的情绪通常也与消极的行为相伴相随。

现在谈谈情绪的正念。

正念，是源于佛教的一种古老的修行方式。现代心理学将它引入，用以探究人与自身和世界的关系。

所谓情绪正念，即个体有意识地觉察自己的情绪和情感，有目的地在内心培育一种积极的情绪、情感，而不去理会那些负面的情绪的心理过程——只要我们能够更加宽容地把觉察导入当前的痛苦或困境中来，为我们的思维提供一种新的可能性，我们就可以利用正念的方式，改善不良的情绪。

在现代心理学中，情绪正念与人的生活是密切相关的。它要求个体以一种开放的方式专注自身内部的积极情绪和情感，而不坠入一己好恶和偏见等消极情绪之中。这样，就为自己的心灵开启了新的可能性，经由系统化的自我观察、自我

探寻的正念行动，达到个体生命的完满状态。

我们先来看玛莎的情况：

现在是凌晨3点，可是玛莎根本睡不着，她的整个脑子里全部都是白天跟上司吵架的情形。

“那个西装革履的经理，每天都很神气呢。可是为什么要辞退我呢？难道是我的工作没做好？开玩笑，这个项目可一直是我在做的呀！”

她辗转反侧，起身到厨房喝了口水。她看到自己的孩子在屋里睡得正香，又想到：“如果我再不能快点找到工作，我和我的孩子就只能流落街头了。”

“楼下那个房东太太，偏偏要在这个时候跟我要房租。不行，看来明天我得早早出门去，免得被她堵住。”

她觉得很烦，又喝了一大口水，她已经完全没有了睡意。找了一白天工作，她的浑身都在酸痛。她的脑中又开始浮现自己今天遭到的一连串拒绝。

“这些雇主真的很无情。他们难道没有看到我的困境吗？唉，我不应该责备他们。他们没有错，我也没有错。可是为什么我这么沮丧呢？我怎么对所有的事情都变得这么敏感呢？别人怎么可以做得那么好，而我却没有办法？”

生活中的烦恼到处都是。像玛莎一样，我们在遭遇失败、沮丧等打击的时候，都会被负面情绪包围。仿佛被困在一座孤岛上，找不到出路。13世纪苏菲派诗人鲁米在一首名为《客房》的诗中为我们描述了这种情绪的混杂状态：

人类的身体是一间客房，  
每天清晨都有新的客人来访。  
快乐、抑郁、卑鄙



.....

粗暴地扫荡你的房间，

将你洗劫一空。

阴暗的念头、羞耻、恶意，

请它们进门。

.....

消极的情绪积聚在一起，就会不断恶化。

当个人产生消极性的情绪和想法时，身体就会自动采取一种厌恶的反应机制来躲避、屈从这些消极的情绪。与此同时，我们的思维又会启动对这种反应的厌恶机制，所以我们的全部精力都用于摆脱悲伤或者其他的厌恶情绪。最终，我们会将自己局限在这样一个厌恶与反厌恶的封闭系统内。

该如何摆脱这种困境呢？

乔伊在一家酒吧里吹萨克斯，虽然收入不高，但是他总是乐呵呵的。经常来这间酒吧的人都这样认为，乔伊这个家伙真是一个不知道烦恼的快乐的人啊。

乔伊很喜欢车，但是以他的收入是不可能买得起车的。一天，他的朋友逗他说：“不如你去买彩票吧，弄不好还能中个大奖呢，那就可以买车了！”

于是，乔伊真的拿两块钱去买了彩票。可能是老天真的想让他拥有一辆自己的车，他果真中了个大奖。

有一天，乔伊把车停在自己家楼下，没想到几个小时后，他发现车被偷了。他的朋友得知这个消息后，都来到他家安慰他。大家都认为，乔伊本来就爱车如命，现在一眨眼的工夫几万块钱就没有了，他一定会受不了。于是大家都说：“乔伊，你千万不要太伤心啊。”

乔伊笑了起来，说道：“我为什么要悲伤呢？”朋友们都不理解他

的意思。

“想想看，如果你们谁在路边丢了两块钱，会伤心吗？”乔伊问道。

“当然不会啦。”一个朋友说道。

乔伊接着说：“是啊，我丢的就是两块钱啊！”

只有你想要快乐，你才会快乐。对于自己的遭遇，能够不局限于丢车带来的负面情绪，而是从自己的内心出发，认真观察自己的内心，换一个角度看待挫折和烦恼，就可以摆脱烦恼。

## 热情效应

因为热情，你将获得更多快乐

学心理，用心理

人参与活动或对待别人所表现出来的热烈、积极、主动、友好的情感或态度就是热情。热情是与人生观、价值观有关联的，是一个人态度、兴趣的表现。

你在乎别人对你的评价吗？你在乎，你也应该在乎。

从根本上说，人的很多失败以及由此产生的痛苦、压抑、焦虑等，是因个人的社会发展问题而产生的，比如我们希望追求更大的成功但遭遇挫折，再比如我们希望有知心的朋友，但产生矛盾……我们总是会在自身的社会发展进程中，经由比较、外部评价等，感受不同的刺激，并做出不同的反应。

这些比较、评价有时候是有利的，比如让我们感受到自尊、荣耀或者满足，这时候我们会产生积极的行为；但这些比较、评价有时候也是不利的，如我们经由这些比较和评价自觉不受欢迎、自觉不够优秀等，它们会进一步演化为某些消极的行动。

所以，我们必须学会在复杂的社会比较中生存和发展。

在这方面，心理学给我们的一个重要建议是：保持热情。其中一个重要原因是，热情能够让你更好地融入社会环境中，能够让你获得更多积极的评价、积极的社会反馈，因而也能够让你更自信地生活。

显然，热情的人总是更容易被别人喜爱和接受。

一名叫比尔的优秀推销员，他每天快乐地与各种人打交道，他做得很成功，每个月都有不错的成绩。可是，他成为一名优秀的推销员并不是命中注定的。

比尔以前是一名棒球选手，效力于一支甲级球队，月薪 175 美元，这让他过着十分舒服的日子。但是天有不测风云，老板竟将他解雇了。

他问老板为什么解雇自己。老板说：“我们不需要懒惰者。”比尔恼羞成怒，他对着老板大声吼道：“是的！我懒惰，我没有热情，那又怎么样？！”

就这样，他离开了待遇优厚的球队。但是之后他始终没有找到更好的栖身地，生活反而越来越窘迫了。最后，他只好自降身价，加入了另一个州的一支级别很低的球队，月薪 25 美元。

现在，比尔更是感叹自己的遭遇。俗话说，虎落平阳被犬欺。他心里燃不起一丝热情，在队里只是混日子。更糟的是，在这里，经常有熟人跟他打招呼，这时候比尔就更想远离这里。

最后，他离开这里，去了一个偏远地区的球队。虽然月薪仍然是那么低，但是这里却没有认识他的人。比尔想：我可以在这里调节一下心情，从头开始。

他对自己说：“我才二十出头，怎么能就这样一蹶不振呢？我要重新振作起来！一定要重新开始！”

之后，比尔变得生龙活虎，热情也燃烧起来。他像骏马一样奔驰在赛场上。他的热情和活跃带动了队友，队友跟着他奔跑，观众们也都被感染了，在看台上热情地呐喊。比尔觉得，那一刻，自己真的成了赛场的中心。

有耕耘就有收获。比尔的出色表现为球队带来了前所未有的胜利和荣誉，他的月薪涨到了 185 美元，他真的成了队里的核心力量。

后来，当别人询问比尔成功的原因时，他意味深长地说了一句：“没有热情能打动谁？”

人们都喜欢热情的人。热情是一种强有力的、稳定而深厚的情感。同时，心理学研究还发现，热情是社会交往过程中第一个被对方感受到的品质。

美国心理学家所罗门·阿希在1946年对“热情”这一品质进行过著名的实验：

他首先列出两组关于人格的七项品质的词语，这两组词语大部分相同，只是一组有“热情”一词，另一组则将“热情”这个词换成了“冷酷”。

第一组：聪明、熟练、勤奋、热情、实干、谨慎

第二组：聪明、熟练、勤奋、冷酷、实干、谨慎

接着，阿希要求两组被试对表格所描述的人进行详细的人格评价。10分钟后，结果出来了。被试对于表中人的评价仅仅在于“热情”与“冷酷”的区别。

具有“热情”品质的人，被试显得十分喜爱，因此，会用各种优秀的品质附加于其上，而具有“冷酷”品质的人则普遍不受被试欢迎，甚至遭到了人们的敌意和仇恨，因此，被试把各种恶劣的品质统统罗列在这些人之下。

这项实验证明，在人类的品质描述中，热情与冷酷成为人类品质的中心。它决定了一些其他相关的品质的有与无。一个具有热情品质的人更易具有其他的优秀品质，而一个冷酷的人则很容易被认为缺乏其他的一些优秀品质。

所以，热情是人际交往和行为的中心性品质。热情是能量，没有热情，任何伟大的事情都不能完成。如果没有了热情，人就会变得冷漠、无精打采，人对事也会失去兴趣和快乐感，这就会把我们导向一种自我封闭的状态；而热情，它最终指引着我们以积极、乐观的态度对待周围的人和事，这能够让我们获得更多的积极评价，并感受到内心的满足和喜悦。

## 内酬心理

### 内心充盈，就能笑对生活

#### 学心理，用心理

愉悦的、充盈的、富有生命力的内心世界，  
会让你的行动外在表现更积极、更富成效。

不过于在乎外部评价，也不要受外部评价  
的摆布——活出自己的价值，你才能活出精彩  
的人生。

我们说，人应该热情，因为热情可以使你更好地融入社会环境中，获得更积极的自我认知。但是，这是不是意味着，我们总是要以外部的评价——更进一步——我们总是要以外部标准来衡量自己？

过度地遵循外部标准或者被外部标准所影响，很可能是不少人陷入心理压力、失去自我的一个重要原因。举个例子，一个人可能过于在乎工作岗位给予的外部评价。有时候，这些评价是不利的。比如推销员，他们可能承受着各种不利的社会评价，而丧失自身对于工作的热情；反过来，一些人也可能过于看重那些有利的外部评价，而使自己的冷静判断丧失。再比如，一个企业管理者，可能过于迷恋权力带来的荣誉感，而可能忘记自己真正应该做的是专业发展。

外部的评价，可能给人带来较好的自尊感。但是，过度地寻求这种外部动力，会削弱自己对自身行为的积极评价，从而在进一步的行为中迷失方向。

确切地说，个人最终应该为自己的内在心理满足服务，这就是内酬心理——你应该关注你自己是否在某些行动中获得了良好的心理感觉，你应该让自己感到快乐，感到踏实，或者至少感觉到这是你自己的决定，而不是外部影响力所致。

有这样一个故事：

玛丽走路的时候经常低着头，因为她一直觉得自己长得不够漂亮。

有一天放学后，她经过一家饰品店，于是就进去看了看。店主正准备关

门，看到一个小女孩在挑选发卡，就不断地赞美玛丽，说她戴上这个蝴蝶结真的很漂亮。

玛丽虽然不信，但是心里还是挺高兴的。第二天，她戴着蝴蝶结去了学校。她还想着昨天店主夸她漂亮的事情，头就不由自主地昂了起来。

玛丽走进教室，恰巧碰上老师。老师抚摸着她的头说：“你今天看起来真美。”同学们也都说她很漂亮。玛丽心里开心极了，她想一定是那个蝴蝶结的功劳。

可是她走到镜子前面看时，发现头上的蝴蝶结不见了。她回家把这事告诉了妈妈，妈妈笑着对她说：“傻孩子，你早上走得太急，把蝴蝶结掉在地板上了。”

这个故事暗含着这样一个心理隐喻：来自内部的、良好的感受也可以让你焕发全新的精神面貌。所以，让你的内心充盈，让你的内心舒适，在更多的时候是你要考虑的首要问题。

与此相关的一个重要的心理学原理，就是“内酬心理”，它是相对于“外酬心理”而言的。

对待工作，有的人认为这是为了实现自我的价值，所以他们会为了满足自我价值追求，不断地挑战，不断地发展；但也有的人认为，工作是为了养家糊口，是为了赚取薪水。这是外酬动机，是与金钱刺激（外在刺激）相关的心理动因。

比如，当好朋友为了实现自己的梦想而甘愿去贫苦山区教书的时候，我们经常会给他鼓励，并告诉他，相比于大城市丰厚的物质回报来说，从自己内心获得的满足感和价值感是更为重要的。其实，这就是在运用内酬心理，给予精神支援。

相对外酬心理来说，倾向于内酬心理的人，更容易获得自主的判断力，获得

坚定的行为力量，而不受外部挫折或者评价的干扰。我们生活中经常会发现那些成功的人会呼吁说：“你做的事是为了实现你自身的价值，要做一个为自身价值奋斗的人。”这样的呼吁其实也反映了内酬心理远比外酬心理对个人行为的驱动力更有效。

内酬心理可以被有目的地加以运用。例如，在管理工作和经营层面中，不少企业的管理者也经常运用内酬心理，提高员工的积极性。

日本有一家专门生产厨具的工厂，在老厂长的带领下，业绩年年提升，订单也连续不断。

不料，老厂长因病住院，工厂的事情也没有及时处理。长期下来，企业陷入了困境：订单数急剧减少，产品的质量也没有以前那么好了。工人们和管理层和工会的意见越来越多。

在这种情况下，企业内部人心不稳，内部的管理混乱不堪。工人们担心这样下去甚至年终的奖金也会化为泡影，工厂则面临着倒闭的危险。

就在这时，年届古稀的老厂长在病未痊愈的情况下回到了工厂。他不断地从一个部门走到另一个部门，甚至从一个工位走到另一个工位，慰问新老员工。

碰到老员工，他就满含深情地与之相拥，并用坚定的语气说：“谢谢你这么多年为工厂做出的贡献，我们不能让多年的基业就这么断送了。来吧，让我们一起搏一回吧！”碰到新员工，他就会与之亲切地握手，并说：“加油加油！让我来证明你的选择是没有错的。”

过了几周，老厂长的身体稍微恢复一点，他就邀请优秀的工人去他家做客，并亲自下厨为其准备饭菜。老厂长的这些举动让员工们受宠若惊的同时，也激发了他们感念的心理，于是，他们都决定努力工作，来挽救工厂。

最后，在老厂长的指导下，管理层和员工们一起，使这个濒危的工厂重新焕发了生机。



相比于“重赏之下必有勇夫”（外部刺激拉动）的外酬机制，内酬心理的“士为知己者死”更能调动个体的主动性，更能激发个体的积极行为。不管是在生活的各个层面也好，还是个人的价值衡量，内酬心理是直接指向人的内心的。主动运用内酬心理会让你的内心更加坚实，获得更加清晰的价值感——这恰恰是获取成功的一个重要心理特质。

## 延迟满足

### 迟来的幸福，也许更美

#### 学心理，用心理

经受得住诱惑的人，比别人更具耐心和毅力，因而也更能成就事业。

有意地对延迟满足加以设计，能够更有效地控制他人的行为。

抓住眼前的利益也许是重要的，要不然，新鲜的面包也许会被别人捧在手心里了。

但是，我们要说的是，延迟的满足也许会更加令人惊喜——迟来的幸福，也许更美。

心理学家们一直在致力于研究忍耐性在人类生活中的意义。20 世纪 60 年代，美国斯坦福大学的心理学教授沃尔特·米歇尔在一所幼儿园做了这样一个实验：

他在一个班里找了数十名孩子。在每个孩子面前放一颗糖，并告诉他们可以现在吃糖，也可以等他回来再吃糖。

如果现在吃的话，就只能得到这一颗糖；如果等他回来再吃糖，还可以得到另一颗糖。说完这些，他就转身出了教室。

20 分钟后，他重新回到了教室。他发现，有的孩子虽然也想吃两块糖，但是实在经受不住糖果的诱惑，等到他一出去就迫不及待地吧糖吃掉了。有的孩子则为了吃到两块糖，就极力使自己耐住性子等待。20 分钟对小孩子来说是比较长时间的等待，他们为了不让自己吃掉糖，就闭上眼睛不看糖，或者以自言自语、唱歌、睡觉等方式来度过这 20 分钟。

当然，按照约定，这些孩子得到了另一颗糖。

这就是心理学上有名的“糖果实验”。这个实验后来继续做了下去。

结果与心理学家们的预想一致，那些在孩童时期能够耐住性子等待的孩子，在青年时期也具有耐性，做事情不急于求成，且易与同龄人相处，对自己也比较自信；那些在测验中急着把糖块吃掉的孩子则在青年时期容易急躁，易受挫折，并且显得孤僻，不愿与人交往。

这个实验表明，忍耐性对我们的行为具有重要影响。或许某种诱惑能满足你当前的需要，但却会妨碍你达到更长久的幸福。

我们平常所说的“忍耐”，就是行为心理学上的“延迟满足”现象。延迟满足是人的自我控制的表现之一——当我们面临各种诱惑时，都会产生一种满足需要的冲动，而自我控制的能力就是要求人们暂时舍弃这种冲动，通过延迟满足需要的方式帮助人们追逐更有价值的长远利益和幸福。

每个人都应该掌握对自己的心理、行为主动控制的能力。在没有外界监督的情况下，主体自己能够适度抵制冲动和诱惑，调节行为，坚持不懈地达成目标。所以，良好的自我控制能力是人们进行各项行动的心理保证。

事实上，延迟满足心理的应用领域非常广泛，这其中也包括商业营销。

在王立工作的单位旁边有一条小吃街，每天一到饭点，那里就会熙熙攘攘，热闹得不得了。因为他最喜欢吃瘦肉丸，所以经常光顾那里的五六家小店。久而久之，王立发现，在这几家卖瘦肉丸的店铺中，只有刘二婶家卖的最好，味道鲜美、价格公道，因此，客人总是络绎不绝。

可是他们家与别处不同的是，别人家卖三块钱一大碗瘦肉丸，而二婶家只卖两块钱的中碗。王立觉得很奇怪，就问二婶：“为什么不卖三块钱一大碗呢？这样不是可以卖更多的钱吗？”

二婶笑了笑，给他讲了她的亲身经历。

去年，她去一个小城走亲戚，走出车站的时候很饿，于是她就来到

车站旁边一家专卖瘦肉丸的小店。因为二婶平时食量不大，于是就只要了一份两块钱中碗的瘦肉丸。吃完之后，二婶意犹未尽，直到回家还总想着那家店的瘦肉丸，暗自打算下次一定去吃个痛快。

后来，二婶终于又有机会去那个小城。于是她又来到这家店，这次，她点了三块钱一大碗的瘦肉丸，准备吃个够。虽然瘦肉丸的味道还和原来一样鲜美，但是二婶吃饱之后就没有了一点食欲，也没有了那一份惦记。

二婶告诉王立，她就是从这次经历中想到了一种做生意的方法。她的店里只卖中碗的瘦肉丸，是为了让那些想满足食欲的顾客留有余味，这样，就会常回头了。如果一次性让顾客满足了他们的食欲，或许下次他们就会寻找新的美食了。

一个人若能够勤恳工作、坚定不移地奋斗，而不是贪图于眼前的享乐，最终总会达成理想的目标。在学习和生活中也是如此。反之，若缺乏忍耐的意志力，一遇上外界的诱惑就放下学习或者工作，而去追求即时的享乐，人生也就滑入了失败的轨道。

## 信念固着

### 别把顽固不化当成信念

学心理，用心理

当人们看起来十分相信自己是正确的时候，  
恰恰是他们需要质疑自己信念的时候。

虽然自信能够帮助我们更加积极地面对生  
活，但是过度的自信则极有可能导致信念的固着，  
而变成顽固派。

太过自信就会导致偏执，这是心理学上所说的“信念固着”现象反映的一个基本事实。

2007年，备战2008北京奥运会的国奥队在南非八国赛中垫底。这引发了国人对于这支队伍实力的又一次思考：任国奥队主帅的杜伊能不能率领国奥队完成中国足球历史性的突破？

“南非之耻”无疑给国奥队又上了一堂深刻的教学课。

追根究底，这次的惨败很大一部分原因是因为国奥队主帅以及队员的过度自信造成的。

杜伊执掌国奥队之后，他提出了“进攻就是最好的防守”这样的准则。接着，围绕进攻制定了一整套战略战术，而逐渐将防守边缘化。

这一战略在南非八国邀请赛的时候，显得考虑不周。参赛的其他球队都是正宗的国奥队，且非洲足球的传统就是进攻。因此，在擅长进攻的非洲球队面前，中国国奥队的脆弱防守体系就立刻土崩瓦解了。

此外，杜伊执掌国奥队之后，采取了一系列措施让球员的自信心逐步确立起来。在之前的土伦杯比赛中，中国国奥队仅凭一群替补队员就拿到了亚军，这让国奥队球员们的自信变成了一种自我膨胀。他们甚至将用以自我激励的“我们是世界强队”也当成了自身实力的真实反映。

带着骄傲和盲目的、过度的自信出战南非的国奥队，在见识了对手不弱的实力之后，他们开始变得手忙脚乱。于是，自信瞬间转变成自暴自弃，最后，只能惨败回国。

国奥队最终败在了本身的过度自信上。生活中的人们也经常过度自信。

“我有把握在 30 分钟之内完成这篇讲话稿。”事实上，你可能用了 45 分钟完成它。

“我觉得我这一身打扮一定招人喜欢。”可是你没有看到刚才经过的路人用匪夷所思的眼光看你吗？

这些现象在我们的生活中司空见惯，我们不由得要问：人们为什么会显得过度自信呢？

行为心理学认为，人在其大脑内部有一种内在的冲动，即想要获取最大数量的信息，不管这些信息对判断是否真的有用。当我们接收了更多的信息的时候，我们就越容易认为自己的认识更加深刻、判断会更加精确。

然而，事实并非如此。过量的信息只会让我们变得更加自信，而且更不容易深入了解客观事物。

来自美国加利福尼亚州的科林·坎默尔教授通过研究发现，即使是那些在各个领域号称专家的人，在做判断的时候并不会比那些只受了些许训练的新手更准确：“专家和非专家一样，他们的预测只是比事物发生的自然概率精确一点儿而已。”这就是为什么 99% 的人都过度自信的原因。

所以，当人们看起来十分相信自己是正确的时候，他们也有可能是错误的。心理学研究者罗斯和安德森在 1982 年做了这样一个实验：

他们要求被试首先分析两个具体事例。然后询问他们：喜欢冒险的人是合格的消防员还是不合格的消防员？其中一组人认为喜欢冒险的人是合格的消防员，而另一组则持相反的观点。

在各组被试形成自己的观点之后，他们又被要求写下自己这样认为的理由。

实验结果表明，当形成一种解释之后，它会独立于最初推论出它的信息而存在。两组被试在得出自己的结论之后，都被告知原先给定的事例是凭空捏造的。

但是他们中的 75% 的人仍然坚持自己得出的结论，即认为喜欢冒险的人是合格的消防员，或者认为喜欢冒险的人是不合格的消防员。

实验结果表明，一旦人们为某种错误的信息建立了理论基础的时候，就很难再让他们否定这条错误的信息了。这种现象就是心理学上的信念固着。它认为，人的信念可以独立于客观事物而存在，即使当支撑它的证据被否定时，信念仍然会留存下来。

这就是一种典型的信念固着现象。

自信也不能过度，这是生活的箴言。虽然自信能够帮助我们更加积极地面对生活，但是过度的自信则极有可能导致信念的固着。如果一个人听不进别人的劝诫，一味地沉浸于自我建造的错误信念中，结果只会在错误的道路上越走越远，不能自拔。

## 利己偏差

### 不要总是往自己脸上贴金

#### 学心理，用心理

人们总是倾向于认为自己是好的，而认为错误的、不好的事情是他人的原因所致，这是人的利己本能。

适度的利己偏差可以鼓励自己，是自信的必要源泉，但是过度的利己偏差则是产生矛盾和冲突的导火索。

有很多心理学实验证实，人们总是存在着利己偏差——对自己有利的归自己，对自己不利的归他人。而且，生活中我们也经常会碰到这样的情况。例如：

“要不是经理反对这个方案，公司现在也不会弄成这样！”

“如果当初家人支持我的想法，我现在应该赚了很多钱！”

“如果没有我的教育，这孩子肯定成不了材！”

“幸亏有我的努力，任务才得以顺利完成！”

人们心中到底是如何衡量的？我们不妨从一场球赛中了解球员们最真实的心理。

乙队凭借前锋的一个3分球战胜了甲队，以下就是他们各自的心声。

进球的前锋：“多亏了我进的3分球，不然我们就输定了。”

为前锋助攻的中场：“要不是我的传球，那小子怎么进球？”

门将：“不是我扑出了甲队好几个危险球，你有进球的机会吗？”

教练：“都瞎说什么呢？没有我的临场指挥，这场球能赢吗？”

无论这种心理在这些人心占据多大的比重，我们可以确定——在庆功宴



上，这些人都会为自己揽点功劳，同时又会为自己的失败或失误寻找一些开脱的理由。即使这种心理微乎其微，也是人性中的一种公式化的思维特征。

这种利己偏差给我们的生活带来很大的影响。

心理学家让一对夫妻各自分担一定范围内的劳动责任，劳动时间各为1小时（他们差不多平分了责任）。1小时后，心理学家分别且单独向这对夫妻问了同一个问题：“你觉得在这次劳动中你承担了多少责任？”其结果是，这对夫妻的答案皆为——我大概做了70%~80%，老伴做了20%~30%。

此时，我们终于可以明白夫妻之间常发生吵架事件的原因了。在夫妻两人的劳动责任相等的情况下，结果却各自夸大自己的功劳，并且两人都怀有这种自认为最真实的信念，这往往就成了“家庭战争”的导火线。

难道人们都热衷于自我美化吗？利己偏差是不是总是会产生错误的行为？

心理学家认为，利己偏差的归因方式就是人们的一种自我保护机制。它具体表现为以下两点。

### 1. 利己偏差的归因是一种情感上的需要。

因为成功和好的行为总能带给人愉悦的感受，所以人们更愿意将这种愉悦感受的原因归结在自身内部；而失败的感受则是人们不喜欢的，因此就把导致失败的原因归结为外部的情境。这种做法可以有效地提升个人的自信心，从而促进更多积极的行为。

### 2. 武装自己，防止负面因素对自己的伤害。

人们为了维护自尊心，常常会用好的、正面的品质来武装自己，而容易忽视自身内部的缺陷。每个人都害怕自己的弱点、不足给自己带来伤害。在这里，利己偏差则是对弱点的忽视，而强化自己的优势或优点，这是维持心理平衡的必要

手段。

从上面的这两个方面的动机来看，利己偏差并不完全是不好或者消极的——确切地说，我们每个人都需要利己偏差为自己提供积极的信念。但是，过度的利己偏差则会使我们认识不到自己失败、不足的真正原因，阻碍自己正确地认识自己，也阻碍自己正确地认识他人。这常常是人际关系、个人发展上的重要误区。

在利己偏差现象中，有一个重要的表现就是“借口”。例如下面这种经常出现的对话模式。

甲：“你认为这件事你没有错吗？”

乙：“我确实没做错什么。”

甲：“那你为什么……”

乙：“那是对方理解错了！”

你很快会发现，上面的对话者“乙”产生了严重的利己偏差，而且努力地给自己寻找借口。当利己偏差演变成为一种借口，一种推卸责任或逃避责任的情况时，这就超出了利己偏差的合理界线，它注定会使个人遭受各种难以想象的困局：人际关系的矛盾、个人发展的瓶颈，等等。

在这个方面，一位来自坦桑尼亚的年轻人是我们的榜样。

一个黑漆漆的夜晚，一个疲惫的身影跑进了墨西哥的奥运体育场。他是来自坦桑尼亚的马拉松选手阿克瓦里。这个时候，其他的选手都已经跑完了全程，甚至奖杯也拿到手了。无疑，他是最后一名抵达终点的运动员。

当阿克瓦里到达体育场的时候，这里没有一个人，灯光也没有了。他自己也受了伤，腿上绑着绷带，伤口的血渗透到绷带上，透出奇怪的暗红色。他支撑着自己，努力跑完了最后一圈，终于到达了终点。

阿克瓦里不知道，在体育场的一角，蜚声国际的纪录片制作人格林斯潘把这一切都看在了眼里。因为十分好奇，他走到阿克瓦里身边，问他为什么要这么吃力地跑到终点，何况比赛已经结束了。阿克瓦里坚定地回答：“我的国家千里迢迢把我送到这里，是来完成这次比赛的，而不仅仅是在比赛开始时起跑。”

事实上，阿克瓦里完全有理由找借口退出比赛。但是他没有这么做，他坚守着自己作为一名坦桑尼亚运动员的职责，使人们对他肃然起敬——学会适度地激励自己是必要的。但要切记，不能过分地往自己脸上贴金或者寻找理由为自己开脱。

## 淬火效应

### 一张一弛，文武之道

学心理，用心理

过于紧张的时候要有意识地放松，过于热火的时候要有意识地冷却……一张一弛，文武之道。

相比那些色厉内荏、狂热冒进的行动，处事冷静可以让你更具力量。

朋友误会、夫妻不和、同事不睦……当冲突出现的时候，你会怎么做？

有的人是急性子，火暴脾气一触即发，结果往往会使误会加深，还有可能伤害原本不想伤害的人。这个时候，我们不妨想想孔子为我们留下的那句至理名言：三思而后行。遇到事情先让自己冷静下来想想再做决定。

这也是心理学上的淬火效应，即“冷处理”的方式。

淬火效应原来是一个化学名词，是指金属工件加热到一定温度后，浸入油或者水等冷却剂中进行冷却处理，从而增加工件的硬度和强度等。心理学中借用了这个词。

有的时候，人们因为情绪的突然刺激会产生一些冲动的行为。这个时候，机体内的肾上腺素、去甲肾上腺素就会过量分泌，从而引起各种紧张的心理症候，使人们做出不理智的行为。但是，这种冲动行为往往是不客观的。

有一对夫妇养了一只狗，他们十分喜爱这只狗。它经常向主人摇摇尾巴，还用热乎乎的舌头舔主人的手掌，就像家里的成员一样。

后来，这对夫妇有了个儿子。于是他们的注意力就慢慢远离了狗，全部放在儿子身上了。他们刚开始甚至还担心刚出生的儿子会被狗伤害，想把狗送走。

但是，过了一段时间，他们发现狗经常坐在摇篮旁边，看着他们的

儿子，有时候还会用嘴帮婴儿把被子盖上。它的样子，俨然是个尽心尽责的保姆。于是，他们就放弃了送走狗的想法。有时候，他们出去买菜或者办事儿，就暂时让狗看着孩子。

一次，夫妇俩去邻近的城市办事，几个小时就回来。在给儿子喂了饭之后，他们拍了拍狗，又指了指儿子，意思是让狗把儿子照顾好。

可是那天他们在回来的路上，刚好赶上高速路塌方，夫妇俩被堵在高速路上整整一晚上。他们不由得十分担心家里的儿子，也担心狗要是饿了会怎么办。

等到第二天下午他们回到家的时候，发现家里地板上有血迹，狗的嘴上也有血迹。男主人一气之下抓起厨房的菜刀向狗砍去，狗一声不吭地倒下了。

一会儿，卧室里传来婴儿的哭声。他们赶紧去看。看过之后，他们顿时后悔了。原来是一条大蛇进到屋里，狗为了保护孩子，先把he叨到卧室，然后在客厅将大蛇咬死。

夫妇俩十分痛恨自己为什么不把事情弄清楚。可是大错已铸成，他们只好为它立了一块碑，写着“义犬之墓”，纪念这只尽忠尽责的狗。

故事中的男主人如果能够在冲动行事的时候，数三下，让自己先冷静一下，察看家里的具体情况，那么，就不会发生这种令人悔恨的事了。所以，不要在情绪最激烈的时候采取行动，要合理地控制自己的行动，这样才能行为有度，不至于做出过激的行动。

同样，家长在教育孩子的时候，对于孩子的任性、骄傲自满等毛病，也可以巧妙地运用“冷处理”来规范，让孩子在一个相对安静的环境中学会反思自己的行为，从而培养良好的行为习惯。

浩浩今年刚满5岁，可是让浩浩的妈妈担心的是，他经常会乱发脾气，动手去推别的小朋友。为这事儿，其他的家长跟浩浩的妈妈也沟通

过好几次。浩浩的妈妈十分着急，但是不知道该怎么办。

经朋友推荐，她来到一家教育咨询机构，向专家描述了自己所遇到的情况。她说，每当浩浩遇到不顺心的事儿就向父母发脾气。这时，她就只好一切顺着他，结果是越惯越任性了。现在，他们全家都拿这个“小皇帝”没有办法。

专家建议她稍微改变一下对孩子的教育方式。当浩浩再出现乱发脾气的现象时，不妨对他实行“冷处理”的教育方式。不要对他“言听计从”，相反要告诉他这样做是不对的，并且给他一个相对安静的独立空间来反省自己的行为。最终的目标是要培养他自我反省的能力和宽容的心态。

浩浩的妈妈回到家之后，发动全家对浩浩进行适当的“冷处理”。半个月之后，她带着浩浩来到专家这里。这时的浩浩看起来活泼可爱，完全不像是一个骄纵任性的小朋友了。

你可以用冷处理方式对待自己的孩子，对待自己与朋友之间的冲突。同样，你也可以如此对待你自己的工作与生活，比如工作过于紧张的时候适度放松，不要在紧张冲动的时候做决定，等等，这些都是冷处理的方法。经验证明，它确实会让你的行动更具成效。

## 公地悲剧

大河有水，才能小河满

### 学心理，用心理

如果没有限制性规则，所有的公地（公共利益）都会变成人们肆意掠夺的利益对象。

任何公共领域的事情，都应该把沟通和合作机制放在第一位，而个人也必须懂得节制。

“公地悲剧”是由加勒特·哈丁于1968年正式提出来的。

为了解这个心理学效应，我们先来看一个牧民和草地的故事：

有一块草地水草丰美，刚好够100个牧民养100头牛。当每一个牧民在这一块地上养一头牛的时候，资源是最优的。刚开始，这100个牧民每人养一头牛，都能养活自己。

但是，久而久之，有的人开始心里想：如果我多养一头牛的话，我不就可以多挤奶了吗？那么我的收入也可以翻倍，而土地只会受到一点影响。

于是，这个牧民首先开始多养了一头牛。接二连三地，其他的牧民也开始效仿他的做法，都为了扩增自己的收入而多养牛。

最后，当所有的牧民都开始养第二头牛、第三头牛的时候，土地就不堪重负，最后变成了一块无所用处的荒地。

这就是典型的“公地悲剧”。哈丁认为，我们的社会生活中有许多可以称之为“公地”的领域，如自然环境、网络、公共场所等。我们每个人在其中可以共享资源。但是如果个人缺乏节制，总是妄图谋求自己利益的最大化，就会导致公共环境的破坏，从而最终导致个人利益的受损。正如案例中的牧民一样，他们虽

然只是为自己多添一头牛，却在总体上破坏了草地这个“公地”。

“公地悲剧”反映的是人们的一种无节制的利己心理，以及对别人的不信任。由于在公共领域，个体的责任被淡化了，而个体对陌生的他者也不容易产生信任心理，因此，人们总是表现为“只扫自己门前雪，不管他人瓦上霜”。

这种“公地悲剧”的现象在社会生活中十分常见。

实际上，有些人在私人领域显得很有责任心，与亲人朋友和睦相处，但是当 he 到了公共领域，就变得不拘小节了。随手丢垃圾、在建筑物的墙上乱画、采摘公园的花等行为就会突然“冒”出来。

究其原因，这就是个人在公共领域为了自身的娱乐和利益，通常会各自顾各自的利益；同时，因为不信任别人也会保护公共领域，所以自己也无节制地破坏。上海杜莎夫人蜡像馆的故事就可以说明这一点：

2006年，上海杜莎夫人蜡像馆正式对外开放。仅仅一周时间，就有许多蜡像受损，主办方不得不将一些受损蜡像“回炉”加工。

虽然125元的票价不算太低，但是希望目睹名人蜡像的游客仍然很多。伴随着游人的数量越来越多，管理者发现，种种不文明现象也在逐渐增多。

“刘德华”由于受损严重已经暂时迁出蜡像馆，而蜡像馆内设置的重力模拟器则完全失效了，F1赛车的周围也已经装了加护栏杆。后来参观蜡像馆的人们会发现，在某些参观区域，一些保安被安置进来以维持秩序，提醒游客不要掰扯蜡像。

在参观蜡像馆的过程中，一些游客为了最大限度地获得身心享受，而没有顾忌到自己的行为对蜡像以及周边的公共设施构成了损害。

游客的这种行为，不仅加大了蜡像馆的经营成本，还影响了后来游客的参观质量。

那么，如何改善“公地悲剧”所带来的弊端呢？



心理学家为我们支了招：

（1）沟通。比起竞争和互不干涉来说，个体之间的沟通与合作能够更有效地解决这种困境。

（2）改变激励机制。使自私的行为受到越来越少的好处，人们才会从利他的角度负起自身的责任。

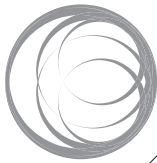
在公共领域内，合作的效能要大于竞争。这符合我们常说的那句俗话：“大河有水小河满”——反过来，大河干涸，一定没有小河的份儿。

我们还知道“两个和尚抬水吃，三个和尚没水吃”的道理。如果你为了方便而将废纸扔在地上，其他人也会这么做，最终就会破坏我们共同的生活环境。同样的道理，在下班高峰期等公交车的时候，蜂拥而上反倒没有排队上车的效率高。

实时沟通，从利他的角度节制自己，我们做事的效能就会大大提升。反过来，每个人对于自己利益的过度追求，没有增加集体的成就，反而破坏了集体的利益，最终连自己的利益也不能保持。



## 第4章



# 你为什么想错了也做错了： 决策偏差

并不是所有的决策都会导向正确的行为；  
相反，个人的决策总是受到诸多不利因素（心理的或者外部环境）的干扰。

## 表征性启发

### 别被表面现象所迷惑

#### 学心理，用心理

我们对任何人或事物的判断总是从表面开始，继而深入内在……核心在于，能否深入内在恰恰是个人决断水平的体现。

以貌取人、盲目武断是表征性启发的重要体现，有意识地改变这种状态，会让你的决断更准确。

谈到行为的判断与决策，我们要明了的第一个问题，就是心理学上的表征性启发现象。

确切地说，人们认识一件事物，做出某个决策，总是遵循着“由客观事物的表层开始，继而深入到事物内部，发现其内含的规律”这一必然途径。衡量一个人判断与决策水平，恰恰在于个人是否能够“深入到事物内部，发现其内含的规律”。

实际上，在这个过程中，人们极易陷入这样一个误区：被事物的表面现象所迷惑而不能真正发掘事物的本质——这是心理学发现的一个普遍现象，也就是所谓的表征性启发。

先来看这样一个新闻报道：

在北京西郊汽配城，每到中午11点左右，就会有一辆林肯车开进来。一会儿，司机从车里走出来，然后从后备厢里搬出一箱一箱的盒饭来。

这个被人们称为“林肯盒饭哥”的人在网络上曝光之后，马上引起人们的众多猜测。因为这样开着价值百万的豪车卖低价盒饭的人总会吸引人们的目光和好奇心。

人们不禁质疑：他为什么开着这么名贵的车，却干着如此廉价的活儿呢？

有传言称，此人来自山西，十分富有，拥有多辆名牌轿车。可能是闲得无聊，所以用卖盒饭来打发时间。也有人说，他和他的妻子人都很好。他的衣着也很随意。即使是富人，也可能是用另外一种方式做慈善吧。

表征性启发的重要特征就是根据直接接触的信息或事件，再与自身的经验中的典型信息或事件进行匹配，当这两个的相似性或匹配度较高时，人们就会依据经验得出直接的结论。

我们每天都会运用表征性启发来对事物和人进行判断。正如上面的新闻，人们根据“林肯盒饭哥”的许多外在表现的特征，比如他开的豪车、卖低价盒饭的行为、随便的穿着等来判断他的来历和身份。

走在街上有人踩了你一脚，你也会马上根据对方的态度和言语来判断这个人是什么样的人。如果对方戴着眼镜、穿着格子衬衫、背着双肩包的话，你就会在心里面认定：这是个学生。如果他在踩了你之后没有道歉，反而扬长而去的话，你就会再一次做出判断：现在的学生都不懂礼貌了。

所以，表征性启发是人们进行决策和判断的最初阶段，它往往适用于我们第一次见的人或事，是事物的信息在人的头脑中的反映。人们在对外界信息进行输入、编码、转换、存储和提取等过程中，形成对外界事物的初步认知和判断。在这个过程中，人会发动其全部的心智反应能力，不同程度地发挥感知觉、记忆、想象等心理能力。最后，对事物做出判断。

一般来说，因为每个群体都有固定的某种特征，比如学者比较严谨、医生比较注重卫生、推销员说话流利讲究技巧等，所以，表征性启发在大多数时候是正确的。然而，一名教师也可能擅长舞蹈、一个推销员也可能沉默不语，在这种情况下，表征性启发就会产生错误的判断。

来看下面的故事：

许多年前，有一对老夫妇来到哈佛大学，想要拜见哈佛的校长。他们来到校长办公室外，就被校长的秘书拦下了。

“麻烦您通告一声，我们想要见校长。”老先生和气地说。

校长秘书眯着眼打量了一下这对老夫妇。只见老夫人穿着已经洗褪色的棉布衣服，而她的丈夫则穿着一套廉价的西装。他在瞬间就断定这对老夫妇不知是从哪里来的乡下人，也不懂礼数，没有邀约就直接来拜访校长。

于是，他很不礼貌地说：“对不起，校长很忙。”

老先生说：“没关系，我们可以等。”

秘书心想，就让他们等吧，过不了多久他们就会走的。可是过了好几个钟头之后，夫妇俩仍然坐在那里等候。

校长不耐烦了，终于同意意见他们。

老先生告诉校长：“我们的儿子曾经在哈佛读书，但是去年他不幸出了意外而死亡。我们想在哈佛校园里为他建一座楼。”

校长傲慢地说：“你们不知道在哈佛建一座楼需要多少钱吗？起码要750万美元！”

夫妇俩沉默了。过了一会儿，老夫人抬起头来说：“只要750万就可以建一座大楼了吗？那不如我们建一座大学来纪念我们的儿子吧。”

她的丈夫点点头。这座后来建的大学就是美国的名校斯坦福大学。

由表征性启发导致的错误判断常常会使人们陷入以貌取人、前倨后恭的尴尬境地，它带给我们的危害是深远的。这个故事中，哈佛的校长显然犯了这种错误。

一个人如果经常以貌取人，就会忽视人的内在品质，而单凭外貌来判断别人的身份地位。应当知道，穿着破旧的人不一定社会地位不高，长相漂亮的人也不一定聪明善良。认识和判断不仅仅要停留在表面特征，还要通过进一步分析把握事物的内在特性。只有这样，才不会犯类似“以貌取人”“盲目武断”的低级错误。

## 心理定式

### 什么困住了你的思维

#### 学心理，用心理

很多的决策错误都是由于定式思维引发的——克服这种影响，对大多数人来说都是一个必要的功课。

时刻追问“它一定是这样的吗？”或者“这是对的吗？”是一个好习惯，它会让你更沉静地探析和深入事物的内在。

苏联的心理学家们曾经做过一个实验，这个实验为我们揭示了人们的心理定式在很大程度上可以影响人的判断。

研究者们让两组被试看同一张照片。但是在看照片之前，他们告诉第一组被试，说这个人是一个十恶不赦、极其顽固的纳粹分子；对第二组被试则说，这个人是一位严谨且成果卓著的科学家。

然后，他们让两组被试分别对照片上的这个人进行文字描述。

几十分钟后，结果出来了。

第一组被试的描述全部是这样的：这个人的眼窝深陷，表明他的内心顽固，且充满仇恨。他的下巴向外突出，表明他不仅顽固，而且十分贪婪不讲道理。

第二组被试的描述则完全不同：这个人深陷的眼窝，表明他对于科学研究的决心和坚定的信心。他一定是一个思想深刻的人，因为他突出的下巴告诉我们，他是一个拥有顽强意志的人。

我们可以看到，对同一个人的评价可以截然相反！这就是人们心理定式的因素使然。仅仅因为之前获得的关于这个人的身份提示不同，被试对这个人的描述就会不同。可见，心理定式对人们的认识和判断会产生重大的作用。

人们常常会被许多种类的心理定式困住，而人们对此则毫无意识。例如：

运动员在起跑的时候，身体会自然地前倾做准备状态，这是一种基于运动的定式。

看到一个长得俊俏的人就会习惯性地接受他，却不顾这个人正是一个盗窃团伙的策划者。

心理定式往往是我们难以察觉到的。所以，它会在不知不觉中将个体引入其中。但是，某些基于心理定式的判断和决策会导致错误的行为，给自己和社会带来损失和危害。

有这样一则报道：

四川无业女子李徐因为自己长相十分男性化，而且平时对军事方面的知识比较熟悉，于是就萌发了假扮军官在网上行骗的念头，并付诸实施。

她首先花了 3000 元钱在山东办了一张假军官证，随后开始在网络上以相亲的方式诈骗女子的钱财。“他”自称是博士后，现役军官。跟女孩子通过网络聊天的方式认识，然后利用自己的假身份卖弄学识，几次下来，就有女孩子因为“他”的军官身份和高学历展开了与“他”的恋爱。

接下来，“他”就会找各种借口骗取女方的钱财。有时候以介绍工作送礼为名，要求女方汇款；有时候干脆以还没和现任女友分手的名目，要求女方为其先垫上分手费。可谓花样繁多。但是，女方在汇出钱之后就再也收不到这位军官的消息了。这个时候，才意识到自己上当受骗了。

2008 年 3 月，李徐被警方逮捕。

李徐之所以能够成功骗取多名女子的钱财，就在于她成功地运用了人们的心



理定式。人们总是认为军官的形象是身着军装、威严正气、不苟言笑的。所以，她就装扮出这种样子，使人们对她毫无戒备。

为了防止心理定式使人们做出错误的、不切实际的判断，人们在决策时需要有意地谋求心智上的突破。

有一个故事是这样的：

有两个推销员到公司应聘。老板要求他们到寺庙把木梳卖给和尚，谁卖得多就聘谁。

第一个推销员想，和尚都没有头发，怎么会用梳子呢？于是，他到了庙里又空手回来了。他这一天一把梳子都没有卖掉。

第二个推销员回来的时候，面露喜色。他说，我到庙里跟老和尚说，庙里经常接受香主的捐赠，应该有所回报。买梳子送给他们是最便宜实用的方法，不仅能够回报香主，而且还能借此宣传寺庙，只要在梳子上刻上寺庙的名字就好了。这一下，老和尚预订了500把木梳。

下面给你一个有意识突破的方法——当你碰到那些看似理所当然的事情时，认真地追问这样一个问题：“它一定是这样的吗？”从反面开始质疑，并认真地为你的质疑寻找证据，这是突破定式思维的一个重要意识。我们应该始终铭记的是，没有什么事是理所当然的。

## 酝酿效应

### 棘手的问题不妨先放一放

学心理，用心理

苦思冥想而无所得的时候，恰恰是你需要  
放松的时候。

如果理智思考解决不了问题，那就交给你的  
潜意识和直觉吧！

我们确实会出现殚精竭虑的时候，有些疑难问题确实不容易解决，反而极易把我们的思维困住。这个时候不要勉强自己！那种发誓要把问题解决才罢休的精神固然可嘉，但却不是最有效的方法。

听听“酝酿效应”所揭示的道理：把棘手的问题先搁一搁，留一段时间酝酿，你就会有所突破。

例如下面这个故事：

古希腊的时候，国王让金匠打造了一顶纯金的王冠。当金匠将王冠交给国王的时候，重量和原来的金子的重量是一模一样的。

但是国王总是怀疑金匠在王冠里面掺了银子，然而苦于没有办法验证。最后，国王将这个难题交给了当时著名的数学家、力学家阿基米德。

阿基米德为了解决这个问题苦思冥想，他尝试了很多方法，但是都失败了。有一天，阿基米德在洗澡的时候，发现当自己坐进澡盆的时候，水会往外溢出，身体则有一种被水托起的感觉。

他恍然大悟，最后他运用浮力的原理解决了这个难题。

人们往往在苦思冥想的时候没有得到解决问题的方案，反而在之后的休闲中获得灵感。历史上有许多类似的情况，其中，一个著名的例子是苯分子结构的发现。

德国化学家凯库勒长期研究苯分子结构，但对苯分子中原子的结合方式百思不得其解。1864年冬的某一天晚上，他在火炉边看书时，不知不觉打起瞌睡，做起了梦。这是一个化学史上最著名的梦，苯分子结构的秘密由此解开。

凯库勒自己是这样描述的：“但事情进行得不顺利，我的心想着别的事了。我把座椅转向炉边，进入半睡眠状态。原子在我眼前飞行：长长的队伍，变化多姿，靠近了，联结起来了，一个个扭动着，回转着，像蛇一样。看那是什么？一条蛇咬住了自己的尾巴，在我眼前轻蔑地旋转。我如同受了电击一样，突然惊醒。那晚我为这个假设的结果工作了整夜，这个蛇形结构被证实是苯的分子结构。”

酝酿效应之所以能够发生作用，与潜意识息息相关。意大利美学家克罗齐指出：人的知识有两种，一种是直觉的，一种是逻辑的，前者是“从想象得来的”，后者是“从理智得来的”——当一个人在一个较长的时间段内经过苦思冥想，仍然解决不了一个问题的时候，这个问题会因为长期的思考，而像烙印般直接进入我们的大脑深处，也就是潜意识之中。

在酝酿阶段，我们停止了理智思考。然而，也正是因为理智思考的停止，为我们的潜意识留下了空间。在整个酝酿过程中，我们的潜意识仍然会高度敏感地捕捉各种信息，并对之前的思考结果进行再组织——这个组织的过程是不自觉的。但是，组织的结果常常是突破性的，这一结果常常被人称之为直觉。

心理学家西尔维拉通过实验证明了酝酿效应是真实存在的。

实验过程是这样的：

有三组被试同时接受一项任务。任务的指导规则是这样的：你面前有4个小链子，每个链子有3个环。打开一个环要花2分钟，封合一个环要花3分钟。开始时所有的环都是封合的。你的任务是要把这12个

环全部连接成一个大链子，但所花时间不能超过 15 分钟。

在实验的第一阶段，西尔维拉统计了完成任务的用时大概都在半个小时左右。但是，每组人在行动过程中的表现是不一样的。第一组半小时中有 55% 的人解决了问题；第二组在半小时解决问题中间插入半小时做其他事情，有 64% 的人解决了问题；第三组在半小时中间插入 4 个小时做其他事情，有 85% 的人解决了问题。

那些在这个过程中插入其他事情的人，解决问题的概率大了很多。这表明酝酿效应正在发挥作用。

第一阶段的实验完成后，西尔维拉接着要求第二组、第三组被试大声说出解决问题的过程。结果发现第二、三组被试回头来解决项链问题时并不是接着已经完成的解法去做，而是像原先那样从头做起，而且用时更少。西尔维拉由此推测，酝酿效应打破了原来不恰当的思路，从一个新的角度思考问题，从而使问题得以解决。

对任何人来说，适当的酝酿是必要的。酝酿不是搁置，而是在转换思维之后的重新创造。拧紧的铁丝反而容易断掉，过度地使精神紧张反而会降低做事的效率。这个时候，不妨边喝着咖啡，边放松自己，或许，一个有远见的决策就会在这个时候诞生。当我们拥有一个激动人心的决定时，我们的行动也会变得更加积极有效。

## 拖延心理

逃避一开始，就会不断恶化

### 学心理，用心理

拖延心理一经产生，就会让自己不断地积累挫败感，最终导致我们在行动上缺乏果断的动力。

你应该有魄力——魄力是一种决策力，它能够让人体会到雷厉风行的快感，最终反过来强化果敢决断和行动的心理素质。

拖延是人的一种普遍行为现象。根据加拿大卡尔加里大学的一份调查报告显示，高达 80% 以上的大学生认为自己有拖延的习惯，而一半的大学生表明拖延的正在严重地影响着他们的生活。

拖延的心理是如何形成的呢？

先来看小幽的故事：

小幽属于那种拖拖拉拉的人。用她自己的话说，就是“能拖则拖，不能拖也拖，明知道不能再拖了，却明知故犯”。

本来以为上了大学之后，自己的这个拖延毛病会减少。可是完全相反，她做事甚至比以前还拖拉。上大学之后，由于课余时间很充足，小幽就开始玩起了小游戏。可是每次都玩很长时间，虽然游戏看起来十分弱智，但她还是不愿碰专业书或文献一下。

期末需要交的论文，她也总是在最后期限的前两天开始动笔，因此，她的论文都是马马虎虎从网上七拼八凑在一起的。老师对她很不满意，小幽自己也恨自己的拖延毛病，可是她就是改不了，下次做事的时候，还是照样拖延。

现在，小幽的生活已经陷入一种恶性的循环之中了。她越是想要改变自己拖延的习惯，越想成功做一件事儿，自己反而越拖延。现在，她

的精神也越来越紧张，不知道该怎么办才好。

我们可以很快发现一个事实：拖延的行为一经产生，就会不断地恶化，直至最终很多事情都不断地拖延下去。这一点可以用心理学上的“习得性无助”理论加以解释。这一理论认为，我们所有的无助感，都是因为在行动的过程中，不断地积弱，不断地将自己的无助感累积起来，最终导致我们在事务面前缺乏心理能量。这就像一个动物园里的大象，被拴住久了，即使松开绳子也不会逃离一样。

克服拖延心理，要认真考察下面两个问题。

### 1. 拖延的原因：自尊防卫与逃避决定。

造成拖延的原因，主要表现为以下几个方面：

（1）对失败的恐惧——自尊防卫。当人们害怕失败的时候，就很容易把事情往后拖延。在这些拖延者看来，即使事情失败了，他们也可以用自己不够努力来作借口，而不是承认自己没有能力。这是一种基于自尊的防卫机制，它的典型特点是逃避要做的决定和正在做的事情。

（2）难以下决定——在不确定性面前的逃避。有的人在面对事情的时候，总是表现为难以下定决心。这种拖延的方式正表明了他没有勇气承担相应的责任，体现了人的软弱、消极的一面。

事实上，并不是所有拖延的人都是弱者，不敢直面失败和责任。拖延的人的症结在于，他们并没有尝试做事，就已经预见或者承认自己的失败和软弱。不能不说这里有一点杯弓蛇影的味道。

换句话说，拖延的人不一定是输在没有能力做好事情，而是输在没有能力做好决定。只有喝了那杯酒，你才会真正明白酒杯中的影子是蛇还是弓。话又说回来，有的人即使有能力也还是会拖延，这也由于他从根本上缺少决策和行动时的魄力。

## 2. 积极决断和行动的心理需求。

做决定和处理事情时要有果断的作风，这是一个有魄力的人的表现。一个有魄力的人在对待问题时，能够发挥主观能动性，积极地为未来的决断和行为开辟道路，勇往直前。

据说在冷天游泳时，有三种适应冷水的方法。第一种方法是撩些水一点一点洒在自己身上，让身体慢慢适应，等适应之后再下水。第二种是先在浅一些的地方入水，然后再一步一步深入泳池中央。第三种是做完热身运动，然后直接跃入泳池中。

相比于前两种方法，第三种显得干脆利落，不拖拉。事实上，它是使人最少受冷水刺激、最快适应冷水的方法。第一种和第二种方法虽然每次的刺激很小，但是每撩一次水，就会对身体造成一次刺激，反而使人觉得更加的冷了。倒是一跃而下的人，由于要应付突来的环境，而无暇顾忌自己的寒冷了。

与游泳一样，人们面对挑战的时候，会有不同的态度和行为。有的人畏畏缩缩不敢前进，结果在看到重重困难时，反而再三延迟行程，甚至取消了原来的计划。有的人果断勇猛，勇往直前，即使遇到困难也不气馁，全身心投入挑战当中。这两种表现，会产生截然不同的两种命运。

## 阿莱悖论

### 谨慎和冒险都是人的天性

#### 学心理，用心理

当人们可以看得到的收益时，人们的选择就会趋于保守；反之，当人们看不到确定性时，就会在决策过程中倾向于冒险。

有时候，越是想守住现有的东西，反而越会失去。但是，当你认为不确定而孤注一掷的时候，你也会输得很惨。

在确定的结果和不确定的结果之间，人们常常会倾向于选择确定会拥有的东西。这是一个在经济心理学中被深入研究的一个现象，它是由法国学者阿莱首先提出的，因此也叫“阿莱悖论”。

阿莱悖论的一个重要着眼点是决策时现实和理想的冲突——某个人做一件事，付诸某一行动总是从他自我的期望出发的，比如想通过这件事达成什么样的目的。但是，在这个过程中，人们往往忘记了自己的目的，把自己的焦点转移到了那些保障性问题上。

简单点说就是，人们在决策时更注重安全和确定性，并不一定是完全从自己的期望展开的。

阿莱是1952年诺贝尔奖获得者，他做了一个十分著名的实验。

他向人们提供了两种方案，让人们在其中做出选择：

① 肯定会获得100万美元。

② 10%的机会得到500万美元，89%的机会得到100万美元，1%的机会什么也得不到。

参与实验的绝大部分人都选了①，而没有选②。这是为什么呢？人们认为，虽然②这个选项有可能让自己得到500万美元或者100万美元，但是①选项则是肯定能够得到100万美元的。因此，人们认为，①选项



的实际价值会更高。

接下来，阿莱又为人们提供了两组选项：

③ 11%的机会得到100万美元，89%的机会什么也得不到。

④ 10%的机会得到500万美元，90%的机会什么也得不到。

这一次，大部分的人选择了④。他们认为，在两个都没有确定性收益的条件下，人们才会倾向于冒险。

通过上面这个实验，你会发现人在决策时具有两面性：当人们可以看得到确定的收益时，人们的选择就会趋于保守；反之，当人们看不到确定性时，就会在决策过程中倾向于冒险。

问题在于，我们很可能被假象所困扰，而过度沉溺在确定性心理之中，我们可能过于保守，又或者过于冒险。究其原因，是因为人们在决策和行为过程中对确定结果的过度重视使然。

阿莱悖论所反映的这一情况，在企业经营活动中比较常见。

其中一个重要的例子是四通公司。

四通是当年中国改革开放后的第一批民营企业，实际上它是民营企业的领头羊。当年四通在中国尽人皆知的时候，联想还是刚起步的小公司。但是，是什么让四通公司衰落了昵？

这中间的过程恰恰反映了阿莱悖论的第一条规则。当时的四通是销售打字机的，这些打字机从国外进口零件到国内组装，然后在全国销售。由于刚刚改革开放，这种产品的市场刚被激活，这给四通创造了巨大的市场盈利空间。

但是，打字机是一个过渡产品，计算机（PC）很快兴起了——联想作为新秀正在计算机市场上争夺地盘。当时四通内部有人提议要开展计算机业务，但四通内部最终的反应则是：如果我们开展计算机业务，我们的打字机怎么办呢？最终，四通在打字机业务上倾注过多，而失去

了自己的老大地位。

过于保守显然会让你失去你所拥有的东西，这就是我们很多人总是在强调成功需要有冒险精神的原因。不图改变恰恰是阿莱悖论所阐释的第一层意思：太追求明确的东西了，也就没有创造性突破了。

但是，我们还要谈谈另一层意思：孤注一掷的冒险。依照阿莱悖论所揭示的现象，当个人没有什么可确定的时候，就会倾向于冒险。但是，实际上这时候的大部分决定都是盲目的，而且都是毫无意义的。阿莱随后解释了这种行动的原因：他之所以冒险，也是为了追求一个明确的结果。比如当两个热恋的人关系不好的时候，有的人可能孤注一掷地与对方断绝关系，因为不确定是折磨人的。但是，这种非理智的做法，有时候换来的却是不可预料的消极后果。所以，心理学家给我们的建议是：在你确实觉得某些事情不确定的时候，不要随便做决定，特别是不应该听凭自己的冲动，冷静是最重要的。只有你冷静下来，你才能找到可行的道路。

## 损失规避

### 人们更关注损失而非得利

#### 学心理，用心理

捡到 100 元和丢了 100 元的感受是不一样的，前者换来平淡的高兴，后者却会换来强烈的痛苦，原因在于人们对损失更敏感。

难以放开到手的山芋，却忘了去争取山芋地里更丰富的资源。这无疑限制人们积极的创造性行为的阻碍因素。

在做决策的过程中，人们总是倾向于选择自身确定拥有的利益。这是阿莱悖论揭示的道理。但是，与之相对，当自身的利益面临损害的时候，人们就会在决策过程中重新考量，试图规避先前决策可能带来的损失——这就是心理学上的“损失规避”现象。

一般情况下，人们总是认为，损失一件已有的东西比获得一件未曾拥有的东西更让人感受强烈。“难以放开到手的山芋”，它揭示了人在决策时的一种权重心理。

想想下面这样的情景：

有一天，你在回家的路上看到路边有一张 100 元钱，很明显，这是别人丢失的，你幸运地捡到了。你捡起来，很高兴，认为这是一笔收获。但是，即使是一笔收获，你并没有细想就揣进了口袋。所以，等到你回到家打开门，看着自己的小孩活泼可爱地缠住你要你抱抱的时候，这个高兴感马上就转移了，你甚至忘了自己捡到了 100 元。

但是，过去没几天，一件事情发生了。你丢了 100 元，你不知道是什么时候弄丢的，但是你真的确定这 100 元丢了。在车站的出口，你翻遍了所有口袋，就是找不着，你猜想肯定是车上的某个人顺手牵羊了。虽然这 100 元也没什么大不了的，但是你的懊恼和猜疑的愤怒始终伴随

着你。就这样，你一天时间不能尽心工作，回到家，你还是苦闷地把这件事告诉了你的爱人。

这样的事情离谱吗？不，这样的事情很正常。仔细体会一下，同样是100元，这两件事在你身上引起的反应相同吗？哪种反应更强烈？当然是损失了100元要强烈得多。

经济心理学家卡曼尼指出：相比于收益来说，损失给人的冲击会更加突出。人们在做判断的时候，总是要权衡不同的选择和结果——失去是一种结果，收获也是一种结果。但是，失去的结果与收获的结果所获得的自我关注度是完全不一样的——相比于得利来说，人们对损失更加敏感。

产生损失规避心理的一个重要原因是赋予效应。当一件物品被人拥有的时候，它的价值就会有許多附加的增长。人们的情感、喜好、兴趣、信念等东西会被附加到这件物品上。

当为自己已有的杯子定价的时候，你会发现，几乎所有人的定价都高于市场上这个杯子的实际售价。这就体现了人们在对待已有物品和未曾拥有的物品时态度的不对称性。

生活中，人们经常在各个领域遇见损失规避的现象。

许多化妆品专柜提供免费试用的产品。消费者在试用产品的过程中，就会产生对产品的拥有权。等到试用完毕，许多消费者都很不情愿归还这件产品。

朋友要去外地出差，把家里的小狗交由你代为照看。在这段时间里，你对小狗的照看就构成了对小狗的一种“拥有”。等到朋友回来领回小狗的时候，你就会依依不舍，甚至很难过。

在国际事务当中，每个国家都认为减少进口是一种损失。即使这种损失会带来其他国家的互惠措施，但是人们还是认为，损失比得利更加严重一些。

损失规避的心理会使人们更难做出决策。具体来说，因为不愿放弃拥有的东西，所以决策的时间就会加长。

胜家公司是20世纪首先迈入国际化的美国公司。在1940年，世界上每三台缝纫机中就有两台是胜家公司生产的。在那个时候，胜家牌缝纫机备受人们喜爱，是世界知名的产品。

然而，到了1986年，胜家公司却不再生产其赖以生存的缝纫机了。这是为什么呢？

原来，随着缝纫机业的不断发展，一些其他国家的缝纫机也都试图在缝纫机市场上分一杯羹。为了打进市场，吸引客户，他们纷纷推出新概念的缝纫机。

比如，日本开发出一种可以“说话”的缝纫机，它可以在人们操作错误时发出声音来提醒；美国的其他厂家也相继推出可以播放音乐的缝纫机，让人在工作的时候也能享受音乐……

面对越来越严峻的市场形势，胜家公司为了避免改革带来的高风险，而固守原来只注重产品质量的观念，最后在竞争中被淘汰出局了。

规避损失是人们的正常心理，但是如果因为固守已有的东西，而错过决策的最佳时机，就得不偿失了。胜家公司的失败就是这种思维的结果。

到手的山芋虽好，但不能只守着一颗山芋。有时候人们只考虑到如何避免已有利益的损失，难以放开到手的山芋，却忘了去争取山芋地里更丰富的资源。

## 赌徒谬论

### 赌徒的口袋永远空空的

#### 学心理，用心理

人们会直觉地认为一系列相同的结果之后必定会跟随一个相反的结果。事实上，这是一种认知偏见。

过去不走运，不意味着你马上转运。赌徒总是会输钱，就是因为他们认为不走运之后会换来走运。

也许生活中的大部分人都更趋于保守，但是总有一部分人热衷于冒险，比如狂热的赌徒、股市投机者。是什么驱使他们在投入大于收益的情况下，仍然继续投入的呢？

他们做这个判断的依据是什么呢？事实上，这些人的行为正揭示了一个耐人寻味的行为心理学的现象：赌徒谬论。

有人曾经做过这样一份读者调查：

假定你连续投掷了5次硬币（当然，这个硬币本身是没有偏差的），每一次显示的都是同一面：反面。

现在，如果让你对下一次的投掷做出判断，你认为会显示哪一面呢？是正面还是反面？

一般来说，如果硬币本身没有偏差的话，则下次投掷时正面和反面出现的概率仍然是50%。所以，正确答案应该是，两者出现的概率是相等的，你对正面还是反面没有偏好。然而，大多数人还是选择了正面。他们认为，在连续出现了5次反面之后，正面出现的概率应该会更大。

这就是赌徒谬论的心理表现：人们会直觉地认为一系列相同的结果之后必定会跟随一个相反的结果。也就是说，过去某件事情的发生概率会改变未来这件事

情的发生概率。如一个人过去总是不走运，根据赌徒谬论，他就完全有理由相信未来他不会依旧不走运。

事实上，这是一种认知偏差。按照科学的概率论来说，在未来的时空情境中，他的好运气和坏运气仍然是一半对一半的，坏运气并没有因为在过去出现过多而在未来减少。赌徒谬论揭示了人的两种心理：

（1）对内，它表现为一种错误的、没有科学依据的、自欺的侥幸心理。人们在面对不确定的利益时，虽然不能把握自身的实际能力，但是还会寄希望于客观条件会顺应自己的意愿，这就会产生一种侥幸心理。他们把希望寄托在偶然因素导致的意外获益的幸运状况。

（2）对外，它揭示了人们乐于冒险的动机和原因。比如，一个徒步旅行沙漠的人，虽然对沙漠的环境不完全了解，但是在冒险动机的驱使下，他会继续深入沙漠。

侥幸和冒险都可能带给人愉悦的感受。正是为了追求这种感受，人们才热衷于做个赌徒。心理学家认为，造成我们在判断时陷入赌徒谬论的直接原因是我们的直觉。利用直觉来做判断和决策的优点在于，它有时候可以用很少的时间和努力达到与理性决策相同的结果。

但是，利用直觉做决策也有它的缺点。心理学家阿莫斯·特韦尔斯基等人指出，在某些情形下，直觉判断会导致认知偏差。

在中国历史上有一段著名的三国时期。那个时候，在中国的国土上，魏、蜀、吴三国并立。三国之间经常会有战争，但是谁也不能消灭谁。

一次，魏国得知蜀国的战略要地西城兵力薄弱，全城只有不到一万士兵把守。于是，就派大将司马懿带领十几万军兵前去攻打。蜀国打探到魏国进军西城的消息后，十分不安。魏国的十几万大军攻打只有一万人不到的西城，简直就如入无人之境。全国上下都开始慌乱起来。

其时，诸葛亮是蜀国的军师。他平日足智多谋，但是面对这样的严峻形势，一时也犯了难。他苦思冥想，最终想到一个办法，他要给司马懿来个“空城计”。

魏国大军到了西城下，发现城门大开，城墙上也没有一个守卫的士兵。只见诸葛亮一个人坐在城头上，正不慌不忙地弹一把古琴。魏国军兵都大惑不解：在这么危急的关头，蜀国的军师却弹起了琴？

一向老奸巨猾的司马懿看到这个情形，也一时不知如何是好了。他早就知道诸葛亮足智多谋，不知道这一次他又在耍什么花样。从以前与诸葛亮的交战来看，他绝不可能真的敞开城门让敌军长驱直入，他怀疑这是诸葛亮放出的诱饵，他们一旦进了城，恐怕就会被蜀国的军队包围，那就大事不妙了。

于是，司马懿下令他的军队撤退。就这样，诸葛亮没有用一兵一卒就保全了西城要塞。

其实，诸葛亮正是利用了司马懿的直觉偏差，使其做出错误的决策。在生活中我们也会常常被这种心理误导而做出一些可笑的事情来。

你在上舞蹈课的时候，由于一个动作做不好总是被老师骂。可是你真的已经尽力了，对于老师的指责，你就装作没听见。你想：反正你骂够了就不会再骂了。于是你的心情不那么沮丧了。可是你不知道，直到你练好动作的那天，老师是不会停止他的指责的。是你的侥幸心理骗了你。

依据赌徒谬论所反映的心理现象来看，在一般情况下，可以为人们的决策和行为提供有效的直觉判断，从而减少理性判断的时间和精力。但是，一味地只依赖这种心理做判断的话，就会使侥幸和冒险的心理成为习惯，最终会给我们的行为带来错误的指引和消极的影响。



## 光环效应

### 一损俱损，一荣俱荣

#### 学心理，用心理

人们认识事物，或多或少都存在偏差，这就是光环效应所揭示的道理。

积极的事物也有消极的方面，消极的事物也存在积极的因素，我们理应尽力避免以偏概全的毛病。

我们对于事物的判断和评价，并不都是客观公正的。光环效应是指人们对他人的认知判断首先是依据个人的好恶得出的，然后再从这个判断推论出认知对象的其他品质的现象。这是由美国心理学家爱德华·桑代克在 20 世纪 20 年代首先提出的。

心理学家们做过这样一个实验：

他们让几名被试看一些照片。照片上的人有的看上去很有魅力，衣着得体、举止儒雅，而有的人则看上去就是一个普通的人，还有的人看上去就比较粗俗无礼的样子，有奇怪的文身和不屑的表情等。

然后，他们让被试分别对看过的人进行描述，并对其进行其他方面品质的评价。

结果表明，这些被试对于那些看上去有魅力的人使用了更多的正面描述，比如正直、诚实、善良、可靠等；相比之下，他们对于那些看上去没有魅力的人则使用了更多的负面词语，比如不讲道理、粗暴、无责任心、冷漠等。

这就表明，人们一旦确定了对于某事物最初的好恶评价之后，就会在以后的进一步评价中朝某一固定方向深入。一个人如果被认为是好的，那么他就会被一

种积极肯定的光环所笼罩，然后被赋予更多的好的品质；反之，一个人如果被认为是坏的，就会被一种消极否定的光环所笼罩，以至于他的任何言行都被认为是坏的。

心理学家通过研究发现，光环效应的形成是与我们的知觉的整体性相关的。正是因为人们在知觉客观事物时总是倾向于将对象各种不同的属性、部分知觉为一个统一的整体，所以，人们才会“窥一斑而见全豹”了。比如，我们仅仅需要看一下苹果的外形、颜色就可以大致判断出这个苹果好不好吃。这一方面是基于经验的累积，另一方面是基于知觉的整体性特征。

由此看来，光环效应不仅适用于人际交往的初期判断，也适用于生活中对各类事物的态度上。它主要在喜欢与厌恶两个维度来影响人们的判断，就是所谓的“爱屋及乌”与“恨屋及乌”。

那种导致人们对他人或他物以偏概全式的高估的现象，我们称其为“天使光环效应”。

1989年2月，时任美国总统的老布什要来华访问。当天津自行车厂听到这个消息时，他们就派出有关领导游说相关部门，说布什夫妇喜欢骑自行车，而天津自行车厂自愿向外事接待部门免费提供两辆特制的飞鸽牌自行车。

当布什和夫人到达北京后，时任国务院总理的李鹏在钓鱼台国宾馆热情接待了他们，并且当面为布什夫妇送上两辆色彩明快的飞鸽牌自行车。

布什十分喜爱这两辆自行车，甚至还兴致勃勃地做出试骑的样子。

一时间，海内外的各大新闻媒体都刊登了相关的新闻报道：有的以“美国总统喜得飞鸽车”为题，有的则以“飞鸽——和平的使者”为题对这一事件进行报道。由此，飞鸽牌自行车一夜之间名扬世界了。

天津自行车厂巧妙地利用人们对于布什夫妇的良好形象，为其生产的自行车

套上“美国总统喜欢”的天使般的光环,使人们对它的承认度和接纳度立马提升了。

与天使光环效应相反,那种导致人们对他人或他物以偏概全式的低估的现象,我们称其为“魔鬼触角效应”。

淑芳的侄女小玉是一个不折不扣的还珠迷,她每天都会守在电视前观看《还珠格格》这部连续剧。

一天,当她看到小燕子和紫薇被皇后陷害关入大牢,容嬷嬷利用各种残忍的手段对付她们的时候,突然很气愤地说:“这个老奶奶真坏,她陷害小燕子和紫薇,还让她们受苦。”

淑芳听了觉得很是好玩,虽然只是虚构的电视剧,可是小玉竟然当真了。她想,小孩子的好恶真的很明显。

过了一段时间,她们又看另一部电视剧。突然小玉指着电视屏幕愤怒地说:“这个坏奶奶又出来了,她是不是又要害人啊?”

淑芳正纳闷呢,一看电视才知道是怎么回事。原来在《还珠格格》里扮演容嬷嬷的人又在另一部电视剧里饰演了角色。虽然这一次她饰演的是一个善良的母亲,可是小玉还是基于之前对她的印象,对她做出了“坏”的判断。

每个人的头上都顶着不一样的光环,这是别人在评价你的时候给予你的。

不管对事物和他人进行过高的评价还是过低的评价,都不是客观公正的评价,而我们的行为直接会受到这种偏颇评价的指引,也难免有失公允。

## 后悔理论

### 后悔了，然后可以做得更对吗

#### 学心理，用心理

当一个人处在后悔的心理状态中时，他的所作所为很可能会陷入到另一个极端中。  
因为害怕后悔，人们通常会做出更多的错误选择。

每个人都有过后悔的感受。

当人们尝试过错误的判断带来的消极后果与自己的预期不一致的时候，后悔的感觉就产生了。正是基于之前对于后悔感觉的体验，人们在之后的判断中往往以是否会后悔作为一个很重要的依据，或者对后悔做出补偿性行动。

这就是后悔心理影响判断的一个基本原理。

一个寺庙的方丈下山云游。一日，他经过一家店铺，看到店铺里摆着一尊释迦牟尼佛的塑像，栩栩如生，十分逼真。他就想把这尊塑像买下来，放在自己的寺庙里供奉。

于是方丈走进店铺，跟老板商讨价格。店铺老板看方丈真的想买这尊塑像，于是就起了贪心。他一口要价一万两白银，分文不少。

方丈无奈，只好暂时回到寺庙，跟其他的僧人谈起这事。其他的僧人很着急，问多少钱可以买下它。方丈缓缓地说道：“两千两足矣。”众僧面现难色，都认为不可能。方丈说：“天理犹存，自然会有办法。”

于是，方丈让弟子们乔装打扮一番，然后下山去和店铺老板砍价。第一天，弟子砍到九千两，老板不卖。第二天，弟子继续砍价到八千两，未果。

就这样，第十天的时候，佛像的价格已经低到了五百两，老板眼看

着买主出价越来越低，不由得着急起来。他深深地后悔自己太贪，没有趁高价的时候卖出佛像。

第十一天，方丈亲自下山，到店铺里，跟老板说要用两千两银子买下那尊佛像。店铺老板一听，很高兴，他没想到佛像的价格又反弹到两千两银子。于是他立刻决定把佛像卖给方丈。

店铺老板害怕价格再度降低而导致自己后悔，所以，就按照方丈的出价卖出了佛像。

后悔理论之所以会影响人们的判断和行为，是因为人们在此前已经体验过后悔的感觉，并认为那是一种不愉悦的感觉。因此，再遇到类似的事情时，人们就会自觉地用以前的经验和感受来预期未来的事情。这也是人在决策中的衡量。

那些为了避免后悔而做的决策，主要体现在对暂时可见的事情的选择上，而不是对未知不可预知的事物的选择。

如果给你这样的选项：确定吃到一顿大餐；通过掷硬币来决定是否能够得到一顿大餐。你会怎么选择呢？毫无疑问，你肯定会选择确定吃到一顿大餐，因为这样可以避免第二种选择中没有猜对的后悔。

然而，后悔并不是我们做出客观、正确的判断的理由。后悔理论在决策当中带给人们一种常见的“害怕后悔”。这种心理更多的时候会导致人们在决策的时候优柔寡断、患得患失。

来看这样一个故事：

买房，现在正在成为越来越多市民的最重要的话题。随着近年来房价的不断飙升，人们在买房的时候更是难以做出判断。

李先生目前在山东淄博工作，女友也是山东人，于是他就想在淄博买房安居。2009年，他开始在淄博各个楼盘看房，在挑选的过程中，房

价一直在攀升，这让李先生觉得不可思议。

这期间，李先生看中了一套房子，均价 3200 元 / 平方米。但是因为觉得太贵，就等了等。没想到，仅仅过了几个月，房价就涨到了 3500 元 / 平方米。

更令李先生感到意外的事情还在后面。今年 3 月，李先生之前看中的楼盘三期开盘，均价为 4200 元 / 平方米，一年之内竟涨了 1000 元！

这样的涨幅让李先生这样的工薪阶层难以接受。现在，他很后悔没有果断地买下自己当初相中的一套房子。

因为自己的犹豫，一年过去了。房价的涨势让李先生始料不及。他开玩笑地对同事说：“一犹豫，一年的工资就没了。”

李先生在房地产市场中的“观望”态度，在我们每一个老百姓身上都可以看到。说到底，这种“观望”犹豫的态度是由于人们的害怕买贵了自己后悔的心理。但是，由于害怕心理而导致决策时的犹豫不决，难免会使我们做出错误的、令人更加后悔的决策。总之，虽然后悔的感觉可以作为我们判断事物的一种理由，但是它带来的仅仅是基于经验和感受的判断，而缺少理性的、客观的依据。

## 暗示效应

希望自己是哪样，你就是哪样

学心理，用心理

接受暗示是人的一种心理特性，是人类生存发展过程中形成的一种无意识的自我保护能力。

你希望自己是哪样，你就是哪样。积极的自我暗示往往会给我们带来意想不到的成功。

你有没有这样的时候：看到别人急匆匆地从街角转过来，你也不自觉地会紧张起来？甚至会跟在人们后面急急地溜走？如果是这样，你就在不知不觉中受到别人的暗示了。

心理学上的暗示效应，是指人容易受外界或他人的情绪、观念、判断、愿望等影响的心理特点，是人们在日常生活中极其常见的一种心理现象。在决策的过程中，它往往用含蓄的、委婉的方法对别人的行为施加影响，从而使被暗示者不自觉地按照暗示者的意愿行动。

这种决策当中的暗示效应，往往会导致被暗示者的判断和行为发生改变。

很久以前，非洲南部的部落有这样一个传统：如果那里的年轻男子想要娶妻结婚，就必须具有高超的捕捉牛的技术。所以，年轻男子们从十几岁起，就被教会捕捉牛，并且计算着捕捉的数量。

只有捕捉了足够的牛，才能够把牛作为聘礼，向女方家登门求婚。聘礼分为几个等级，最少的聘礼是一头牛，最高的聘礼是九头牛。自然地，聘礼越多，说明小伙子越能干，也说明女方越美丽、越有价值。

这个部落的首长有两个女儿，大女儿虽然善良但长相一般，二女儿却是国色天香。有一天，一个小伙子来到首长家里，向首长提亲。他说他爱上了酋长的大女儿，希望以九头牛的聘礼迎娶她。酋长听了有点吃

惊：我的大女儿长相平平，他却用最高的聘礼来迎娶。这太不相称了。

于是他对小伙子说：“九头牛的价值太高了，大女儿不值，不如改娶小女儿吧。”然而，小伙子仍然坚持娶大女儿，酋长无奈，只好答应了他。

不久，这件事在整个部落中传了开来。

一年之后，酋长经过这个小伙子的家，看到他家正在举行晚会。一大群人正围成一圈，中间的空地上，一位风姿绰约的女郎正在翩翩起舞。酋长十分奇怪，就问那个女人是谁。小伙子回答：“她就是您的大女儿啊。”

一个原本自以为没有多大价值的大女儿，小伙子却以九头牛的价值对待她。当受到小伙子的暗示后，她也开始确信自己的价值是最高的“九头牛”。所以，一个相貌平平、无所特长的女人最终在暗示的作用下，发生了脱胎换骨的变化。

那么，人们怎么就那么容易被暗示呢？

心理学认为，接受暗示是人的一种心理特性，是人类在生存发展的过程中形成的一种无意识的自我保护能力。人们在接收到某种外在的刺激时，总是会做出相应的反应。一般来说，如果这种刺激对人的安全和需要产生正面的帮助，那么人们就会倾向于模仿这种刺激；如果刺激对人的安全和需要产生负面的威胁，人们则会做出相反的判断和行为，来逃避危害、自我保护。

暗示效应带给人的作用有好有坏。比如，当我们在旅行途中水粮尽光，而离目的地还有很远的距离的时候，我们不妨学学曹操的“望梅止渴”；当我们遭遇生活的打击，心情十分糟糕的时候，就不要用“我一无是处”等消极的观念来暗示自己，否则只会导致自己越陷越深，最终走入死胡同。

别人带给我们的暗示，有积极的暗示，也有消极的暗示。但是在这种情况下，我们总是被别人所“掌控”。要利用暗示效应给自己的判断和行为带来积极的影响，就要发展积极的自我暗示。

罗杰·罗尔斯是纽约历史上第一位黑人州长。纽约的贫民窟因为环境肮脏，暴力、偷窃等事情层出不穷而出名，然而，罗尔斯就是出生在



这样的—一个地方。

虽然生于贫民窟，但是罗尔斯没有像其他的贫民窟孩子—样，打架、逃学、吸毒，游戏人生。他不仅考入大学，而且还成为了纽约州的州长。当人们向他询问成功的秘诀时，他说，带给我成功的—是一个—人——皮尔·保罗。

原来，皮尔·保罗是罗尔斯的小学校长。在他当罗尔斯所在的小学的校长时，他发现孩子们都很迷茫，不仅无所事事，而且经常反抗老师，时不时地会发生打架斗殴、砸毁桌椅的事情。后来，他意外地发现学生们都很迷信，因此，他就经常在课上给学生看手相。

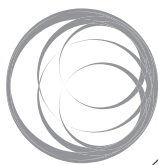
据说，凡经他看过手相的学生，没有一个不是富翁、州长或议员的。罗尔斯也想试试，于是他来到保罗这里，要求他给他看手相。没想到，皮尔·保罗说，看你的小拇指就知道你将来一定是纽约州州长。

罗尔斯记下了这句话。从那天起，他一直在为这个“确定的命运”奋斗着。终于，在他 51 岁那年，成为了纽约州第 53 任州长。

积极的自我暗示确实会给人带来更积极的决策力和行动力，这印证了那句俗话：你希望自己是哪样，你就是哪样。



## 第5章



# 从焦虑和抗拒中走出来： 行为矫正

内在的心理能量不会轻易屈服于理性的压迫，它会通过各种我们知觉到的和没有知觉到的方式来进行抵抗，我们因此而焦虑，充满攻击性、嫉妒，甚至堕落……走出这种状态，你才能有更美好的人生。

## 焦虑与抵抗

### 因为抗拒，所以焦躁不安

#### 学心理，用心理

焦虑是各种消极情感的复杂集合，是因为内心欲求与理智行为之间的对抗而起。

内心情感的释放对每个人都是重要的。但是释放却分为积极释放和消极释放，不当的释放是消极行为的根源。

很多人经常会脱口而出：“我很焦虑。”仿佛这已经成为了人们的口头禅。但是有没有人认真思考过这个问题：我们为什么会焦虑？

告诉你答案吧。

心理学家认为，人的本原的心理能量和内在动力是追求快乐的满足。但是在生活中，人们不能完全实现对快乐的满足，因而理性会在许多方面压制着人的本能的快乐欲求。焦虑就是心理能量受到理性的压制而产生的被压迫、紧张的不安状态，它集中表现在人们的情绪情感状态中。

G. 戈斯泰罗是一名加拿大退伍士兵。从部队退伍回到家，他觉得自己应该找一份工作养活自己。于是，他马上出去找工作。或许是命运眷顾他，他很快在一个省级的水电厂里当上了机械师。

工作的难度不大，所以他工作得很轻松，也十分开心。一年半以后，老板告诉他，他被升职为班长了，负责厂里的重型柴油机和其他设备。

但是，戈斯泰罗却没有想象中的那么高兴。他反而很担心，他怕自己担不起这个重大的责任。从那时起，焦虑无时无刻不困扰着戈斯泰罗，不管是睡着还是醒着，在家里还是在工厂里，他都处于一种焦躁不安、忧心忡忡的状态。

终于有一天，那件让戈斯泰罗担心的事发生了。那一天，他发现厂

里四台牵引车全部坏了。所以，其他工作也没法进行了。这无疑是一个大事故。戈斯泰罗担心自己因此被经理炒掉。

那一整天，他都坐卧不宁，心也跳得厉害，仿佛天塌下来了似的。他甚至忘记找人去修好牵引车。

你有过类似戈斯泰罗这样的体会吗？焦虑是紧张、恐惧、压抑、失落、欲求等一系列心理活动的集中反应，它对个人行为的影响是深远的。

人之所以产生焦虑的一个重要原因，在于理智与内心欲求的对抗。例如，一个人内心欲求上希望自己快速完成某项工作，但是理智行动后发现这是不可能的，这中间的落差就会导致焦虑感。

所以，理智与内心欲求之间的不协调，以及由此产生的内心抗拒才是焦虑的根源。也正因为此，佛家经常说让自己无欲无求——无欲无求就不会焦虑。

但是，无欲无求对一个俗世中人来说，确实是很难的。那么，有什么恰当的方式处理焦虑呢？或者准确点说，有什么方式去除理智与内心欲求的对抗呢？

在这里，我们首先要承认，内心的欲求是一股能量——这股能量必须得到合理的释放才能解决问题，要么你通过无欲无求的静修，要么你选择其他方式。比如，日本人的工作焦虑感是很重的，所以那里的电玩游戏很盛行，甚至包括专门的发泄游戏（如击打木偶人等），一些上班族工作完后就去玩电竞，通过这种方式使自己被压制的能量释放出来。

实际上，那只著名的“吃不着葡萄说葡萄酸”的狐狸也是这种释放游戏的“代表”。

一天，一只又饿又渴的狐狸来到一棵葡萄架下。它抬头一看，心里不由得十分惊喜。原来，这棵葡萄架上结满了诱人的紫葡萄。

狐狸不禁想美美地吃一顿葡萄。可是葡萄都长在架的顶端，它使劲儿跳啊跳，还是够不着一颗葡萄。最后，筋疲力尽的狐狸不得不放弃了努力。

看着近在眼前的又圆又大的葡萄，狐狸只好摇摇头自我安慰道：“这

葡萄一定是酸的。”

在这则寓言中，狐狸采用了一种奇怪的方式来舒缓自己吃不到葡萄的焦虑心理，但也是有效的，至少是不存在明显破坏性的——合理地释放是缓解焦虑的重要途径，对任何人都是适用的。

我们马上会发现，也有很多不当的释放方式，有些显现为某种消极的情绪和行为，比如消极代偿、攻击、嫉妒、堕落、白日梦等，而某些则显现为相对积极的情绪和行为，比如反态、退行、补偿、幽默、升华等。正是对焦虑心理不当的释放，造成了各种各样不当的行为——认识到这一点，是我们矫正行为的一个重要起步。

## 代 偿

### 谁来代替你的坏心情

#### 学心理，用心理

代偿的过程，其实就是焦虑的释放过程，  
本质是为寻求自身心态的平衡而做出的行为。  
当你学会积极的代偿时，你将成就自己的  
梦想；当你用错误的方式代偿时，你将制造灾难。

每个人都有心情不好的时候，每当这个时候，谁来代替你的坏心情呢？  
先来看这样一个生活中的故事：

一个公司的经理因为前一天跟女友吵架，第二天又睡过头，于是他急急忙忙地开车到公司，结果不小心闯了红灯，被交警开了罚单。

上班的时候，他看到昨天交给秘书的文件今天还没有处理，于是他的火气一下子上来，冲着秘书就是一顿痛骂。秘书小姐因为这个小小的失误遭到了经理的痛骂，心里很是不痛快。

中午的时候，她在休息室里越想越气，恰好这时清洁女工在擦地板的时候碰到了她的鞋，她仿佛爆发的火山一样，对着清洁工就是一顿没头没脑的数落，然后，她跺跺脚继续上班。

清洁工正做着本职工作，结果被人一顿数落，心里也不是滋味。她晚上下班的时候，心情坏极了，答应给儿子买的巧克力蛋糕也没买就回家了。

回到家，儿子开心地迎接她，并急不可待地在她的包里翻腾起来。她见状，心里不知哪里来的无名火，对着儿子训斥道：“就知道吃的东西，作业都没有做完就想着吃，真是没出息！”

6岁的儿子委屈极了，哇哇地哭了起来，看见脚边的小猫也毫不留情地把它踢开了。

这个故事中的每个人都遭遇了坏心情。然而，他们处理坏心情的方式却是约而同地把自己的坏心情转移到另一个人的身上，以发泄自己的不满和怨恨。

这就是心理学上所说的代偿。它是主体对自身焦虑的置换和转移，企图通过另一条相类似的新出路替代求偿的心理机制。人的理性在面对个体的焦虑和不良的情绪时，总是试图压制和消除，所以，我们可能暂时隐藏自己的坏心情。然而，人的潜意识却可以将这种隐藏起来的坏心情通过另一种行为方式表现出来。代偿的过程，其实就是焦虑的释放过程，其本质是人为了寻求自身心态的平衡而做出的行为。

这种心理机制对行为的影响在于，它总是体现为非理智的对坏情绪的转移，从而使人们做出一些破坏性的、消极的行为。不仅使自己变得不可理喻，而且也会伤害无辜的人。

一个典型的表现就是心理学上所说的“替罪羊”理论。我们来回顾一下历史上一个著名的事件：

唐玄宗时期，因为唐玄宗晚年宠信杨贵妃，执政昏庸，劳民伤财，所以大臣和百姓都是敢怒不敢言。

天宝十四年（公元755年），爆发了历史上有名的“安史之乱”。当时在位的皇帝唐玄宗怎么也没有想到，自己竟然流落宫外。

次年6月，安禄山率领军队攻破了潼关，唐玄宗只得带着皇族、妃嫔以及自己宠爱的妃子杨玉环逃出长安城。保护的随从禁军一共也就3000人左右。

逃亡的过程中，杨贵妃的哥哥杨国忠因为其平日里的专横跋扈，在他同一伙吐蕃使者相遇的时候，被诬伙同胡虏谋反，于是被禁军乱刀砍死。

此时，兵士们说杨国忠已谋反，也应该将杨贵妃正法。

玄宗不以为然。陈玄礼谏言：“既然杨国忠已被将士们杀死，如果杨贵妃还陪在君侧，则军心就会不安，难免会更加慌乱。如果不这么做



的话，恐怕难以平息官军。到时候，皇上您的安危也难保了。”

最后，玄宗无奈，只好将贵妃缢死于马嵬驿。

杨玉环死后被陈尸于天井，禁军将士们看到后才安心。众人这才欢呼皇上英明，最后终于平定了安史之乱。

在这里，杨玉环虽然本身与这场政治动乱没有直接的关系，但是我们可以看到，她在不知不觉中做了杨国忠谋反和唐玄宗昏庸的替罪羊。这就是代偿心理造成的悲剧性行为。那么，是不是代偿就一定表现为消极呢？答案是否定的。世界上有很多的成功，正是因为代偿心理的推动，他们才创造出了奇迹。

这其中最明显的例子是美国总统富兰克林·罗斯福。富兰克林·罗斯福因为患小儿麻痹症而瘫痪，他曾一度灰心绝望。但是他很快在更高的目标上寻找人生的意义，并最终参加总统竞选而成就一个伟大的奇迹。

现在很多人在研究纳粹头子希特勒的童年，认为童年的不幸生活是导致希特勒凶残、攻击性强的一个重要原因。其实这也是他的代偿心理在起作用，只不过表现出来的时间跨度长了些。

有句话说，“成也萧何，败也萧何”。在代偿心理上，似乎也是如此。

## 攻 击

### 咄咄逼人为哪般

#### 学心理，用心理

攻击是对威胁的回应，是一种自我防备的表现，但却是最可能产生消极结果的自我防备。

攻击意识并不一定是糟糕的，有时候它也是竞争心理的一种表现，但它必须克制在合理的限度内。

生活中很多人显得咄咄逼人。当他们的利益受到妨碍的时候，他们就会毫不留情地反戈相击。其实，这体现了人们对于焦虑的一种态度——攻击。

一个小伙子爱上了一个已婚妇女，但是这个妇女并没有跟丈夫离婚，而是继续跟小伙子在一起。后来，有人给小伙子介绍了个对象，他在相亲之后，觉得自己该成家立业了。

于是，他开始添置家具准备结婚。那个已婚妇女知道小伙子要结婚的事情后十分生气，提起旁边的一壶开水就浇在小伙子身上。小伙子因为烫伤住院，自然，婚期也就延后了。

在小伙子住院期间，那个已婚妇女天天陪在他身边照料他。等到他出院后，二人又像往常那样好了。

可是小伙子也知道，自己必须和妇人做个了断，才能开始自己真正的生活。于是，他向她提出了分手。

但是，妇人在听了这个消息之后，歇斯底里地与他大吵了一架。临走的时候，妇人扬言要杀了小伙子，而小伙子再也不能忍受她的纠缠了。为了防止她继续胡闹，他用手扼住了她的脖子，最终导致妇人因为窒息而死亡。

从根本上说，攻击就是将焦虑以一种实施暴力或其他破坏行为的形式表现出来。残忍的暴力行动是攻击的一种明显表现——这无疑是灾难生活的开始。一般情况下，人们总是会克制自己的焦虑和欲求，不让它过分地显现。但是，当这种焦虑显得十分活跃并且程度强烈的时候，就会通过攻击表现来释放。

社会心理学家认为，人类具有基于生物本能的攻击性驱力。此外，当人们遭遇挫折的时候，攻击是人们对挫折的一个自然反应。虽然说导致攻击的原因有来自先天的攻击性驱力，但是通常情况下，攻击是可以通过理性加以压制的。

生存在弱肉强食的社会中，人们处处都要自我防备。攻击行为也就是人们自我防备的一个表现。

来看下面的情景：

一个主妇去买菜，看到今天的菜不是很新鲜，就问老板：“这不是昨天的剩菜啊？”老板认为自己的菜受到了贬低的评价，于是就转换成一种强硬的口气说：“您挑花眼了吧。这可是新上架的菜！”

菜铺老板的反应可以看作是一种攻击行为，他是为了维护自己所卖菜的品质而进行的攻击。这些是隐性的攻击方式，是不那么明显的攻击表现——在生活中，类似这种隐性的攻击表现很普遍，这也恰恰是造成各种人际冲突的重要原因之一。

与代偿心理一样，并非所有的攻击行为都是糟糕的。例如，一个人受到了别人的鄙视，他也许不是反唇相讥，而是用自己的努力行动，增长自身的才干，从个人品质和成功标准上压制他人——很多人认为这是自强，但它本质上还是攻击意识（非直接攻击行动）催生的行动力量。

所以，攻击性未必一定是消极的。但是，我们也发现大部分攻击性心理都会造成极端不利的后果。试看下面这则寓言：

有一天深夜，一条蛇想要寻找可以吃的食物，于是它悄悄地爬进了一个木匠的工作间里。它来到木匠的工作间，发现里面的东西十分杂乱。

于是，它就在满地的工具中间寻找食物。

蛇在工作间绕了好几个来回，也没有发现自己想要的食物。最后，它爬上锯子。可是那锯子十分锋利，蛇的身体被锯子划开了一个伤口。

出于自我防卫的本能，蛇立刻想到，这条锯子可能要攻击它。于是它回转身体，对着锯子狠狠地咬了一大口，就这样，它的嘴一下子流出了血。

蛇又生气又愤怒。后来，它一遍又一遍地攻击锯子，直到锯子上沾满了蛇的鲜血。现在，它已经奄奄一息了，但是它仍然试图再一次对锯子发起攻击……

第二天，当木匠来到工作间的时候，他惊奇地发现在锯子旁边有一条死蛇，而旁边的锯子上满是鲜血，他也不知道发生了什么事情。

试图攻击别人，到头来自己也会受到伤害。多一点理性，多点宽容、合作，对你的生活显然更有利。

## 嫉妒

### 嫉妒是心灵的地狱

#### 学心理，用心理

心怀嫉妒的人只会把自己置于一种痛苦不能自拔的境地中，到头来，反而害了自己。

自尊自强，是强者的选择；嫉妒常常是弱者的行径。

有没有想过，你为什么会嫉妒？

虽然别人拥有的东西对我们来说是无关紧要的，如别人的厨艺多么高、他的太太多么漂亮、他的钢琴演奏多么棒等，我们不可能因为别人拥有的东西而损失什么，但是我们还是会嫉妒。

“家里有专门的厨师和医生有什么了不起的？还要支付那么多薪水。”

“这个人虽然得了论文的优秀奖，可是他看起来就像一个傻子嘛。恐怕他连自己的生活都打理不好呢。”

像这样的酸言酸语总会透露出人们的嫉妒心理。

人们为什么会嫉妒呢？

首先，嫉妒是人们为了获得一定的利益，对潜在威胁者的贬低、排斥，甚至是敌视的心理状态。心理学家告诉我们，嫉妒的心理机制其实是个体为了解决内在的焦虑而产生的一种转移办法，它将焦虑转换为对其他对象的破坏、伤害、征服等行为，从而使自己的坏情绪得到宣泄，并且获得自己的既定利益。

因此，人们常常会被嫉妒冲昏头脑，然后做出一些破坏性的、消极的行为来。

有这样一个人，他是一个工程师。刚好，他的邻居也是一位很有名望的工程师。

这个人本来生活得很好，可是他却总觉得邻居生活得要比他好。他很嫉妒他的邻居，邻居要是有什么不好的事情发生，他就会很开心；反之，如果邻居家在开宴会，他就十分不高兴地关起自家的门窗。

他没事经常想象着邻居家会出什么事儿，或者是警察突然找上门把邻居的先生带走，或者是邻居家的小孩在学校顽皮打伤了别人家的孩子，又或者是下雨天打雷击中了邻居家的房子……

然而，他想象的这些事情统统没有发生。所以，他终日愁眉苦脸，一有空就向别人说邻居的坏话。更可气的是，就是这样，邻居的先生每次见了，还是会笑意盈盈地跟他打招呼。每当这时，他的心里就恨得牙痒痒，十分不痛快。

就这样，他每天自己折磨自己，吃不下饭，睡不着觉，身体也日渐消瘦了。

嫉妒是心灵的地狱。这个故事的主人公就是因为心怀嫉妒而把自己置于一种痛苦不能自拔的境地中，到头来，只会害了自己。此外，当个体不能控制他所想控制的对象时，还会出现过激的行为，从而构成对他人和社会的伤害。

我国历史上的战国时期，孙臆和庞涓同为当时著名的谋略家鬼谷子的徒弟。孙臆好学谦逊，深受老师喜爱；庞涓虽然才智过人，但是气量狭窄，他一直在心底嫉妒孙臆。

后来，庞涓未曾满师就下山了，当了魏惠王的将军。孙臆则得了老师的真传，也下山做谋士。他来到齐国，做了齐国的军师。

庞涓一直忌惮孙臆，现在听说孙臆到了齐国，心里害怕一旦魏齐交战，自己不是孙臆的对手，难免会让魏惠王小看。

于是，他设下计谋，将孙臆骗到了魏国。然后又向魏惠王献谗言，

捏造罪状陷害孙臆。结果，孙臆被魏惠王剔去了膝盖骨，并被软禁起来。

后来，孙臆得知事情的真相，发誓要报大仇。于是，他在别人的帮助下逃离魏国，回到了齐国。在齐魏马陵道一战中，庞涓终于战败自刎而死。

不过，客观地说，嫉妒有时候也可能“坏心办好事”。

家庭生活中，妻子总是会对与丈夫接触的其他女性怀有嫉妒心理。只要这种嫉妒合理、不过分，就可以为丈夫敲响警钟，防止家庭出现危机。在学习上，一个好胜心强的人会更加督促自己不断努力，步步赶超，形成一个良性的竞争环境。对个人而言，合理的嫉妒可以缓解个体内部的紧张焦虑感，驱动个体进行积极的行动解除焦虑。

但是，我们也不要忘记，嫉妒情绪就像玩火，一不留心就会害人害己。成功的真正秘诀需要的是自强，而不是嫉妒他人。

## 堕 落

### 用更大的痛苦减轻小的痛苦

学心理，用心理

任何堕落行为都是对自己的虐待，是用更大的痛苦减轻小的痛苦，这显然不是理智的行为。

一个人只要开始堕落，他就会不断地下滑，除非奇迹发生，没有人可以救他。

曾有一个知名演员，在一次坐飞机的时候，爱上了一个空姐。于是，他立刻展开了追求，原本以为他可以赢得她的芳心，谁知最后她拒绝了他。

在以后的日子里，她有意地回避他。他觉得自己的生活完全被打乱了。因为这件事，他整日处于一种浑浑噩噩、神志不清的状态中。

其间，他也接了几部片子，但是在片场的时候他经常魂不守舍，还常常忘台词，导演看他的表现，也十分愤怒。他告诉导演说自己失恋了，可是导演一点也不同情他：“失恋了就一边待着去，不拉屎还占着茅坑。后边还有那么多的人排队等着演我的戏，你要是不行就趁早离开。”

听了导演的话，他只能硬着头皮说行。可是演艺圈的竞争很残酷，片酬没多少压力倒是很大，他只好咬着牙继续拍戏。

那些日子里，他吃不好，睡不好，经常对别人莫名地发脾气。为了排遣自己的烦闷和焦虑，他每天晚上都约一些狐朋狗友到夜总会去疯狂。一来二去，他学会了喝酒、打架，有时候还会吸毒。

时间一长，他所剩无几的存款也都挥霍一空了。现在，他的公众形象大大受损，也没有人来找他拍戏，他每天只能靠喝酒来缓解痛苦。

你很快会发现，这位演员实际上用行动制造了更大的痛苦，从而使他对先前



的痛苦事件变得麻木。这恰恰是堕落的本质：一个人的堕落表明他不是用积极的方式代偿自己，而是用更大的痛苦转移自己在痛苦中欲罢不能的焦虑感，而它的结果往往是灾难性的。

### 1. 对低级享乐的沉迷。

有人这样描述堕落：

人为什么会堕落？

人的心灵一旦变得扭曲，就容易堕落。

人为什么会堕落？

为所欲为一旦成为习惯，人就会堕落。

人为什么会堕落？

当享受到堕落的快乐，就会更堕落。

当人们的理性无法控制习惯性的堕落行为时，堕落就构成了对人的极大危害。低级的、动物式的、嗜欲的快乐享受主宰了人们的神志和肉体。此时此刻，堕落的人就好像折断了翅膀的天使，很难重新树立起作为一个理智、健全人的各种品质了。

### 2. 堕落可以成瘾。

马里兰大学社会学家约翰·鲁滨逊在《社会指标研究》上公布，生活郁闷的人比生活快乐的人每天看电视时间超出 20%。生活快乐的人大多喜欢把时间花在社交上，比如积极参加宗教活动、参加投票或是阅读报刊书籍等。他们平均每周看电视 19 小时，而生活郁闷的人每周看电视的时间超过 25 小时。

“电视是现实生活的避难所”这种比喻大概很多人都听说过。电视是当代社

会公认的与网络游戏齐名的精神鸦片之一，让人们的大脑生活在虚幻的另一个世界，对人们的害处远远大于好处。

显然，看电视的时间与郁闷感成正比例。生活郁闷的人如果拿出看电视的时间用在社交活动上，他们会变得更快乐。但是他们却要靠电视节目给自己带来快乐——这显然会使他们进一步放弃社交活动，越来越退化，从而欲罢不能。由此，需要提醒的是，一个人只要开始堕落，他就会不断地下滑，除非奇迹发生，否则没有人可以救他。

## 白日梦

### 满足于幻想，耽搁于幻想

#### 学心理，用心理

如果梦想都是空想不切实际的话，不仅会浪费自己的时间和感情，而且不会带来积极的行为和结果。

心动不如行动。我们应该努力掌握解决问题的实际有效的途径，而不仅仅是空想。

如果你对自己未来的希望不会那么轻易实现，因此而感受到困难，但你不希望自己堕落，也没有嫉妒之类的情感，那么你会是一种什么样的状态？白日梦状态。

白日梦的状态人人都有。当你沉下心来仔细体会的时候，你自己都能够深刻地感受到。

看看下面这则事例：

南希是一个爱做梦的女孩，她总是幻想着遇见童话里的白马王子，成就一段如灰姑娘和王子般的童话爱情故事。

现在，她又迷上了言情小说。她认为，小说里描写的男女主人公都是男的高大英俊、玉树临风，女的则是小鸟依人、贤良淑德。这样的两个人在一起一定会幸福长久。

所以，平时除了上学读书之外，她时常以一个淑女的标准来训练自己的言行举止。她一直希望能够遇见一个长得帅气、又体贴的男子，与她坠入爱河。两人相亲相爱，幸福甜蜜。

曾经有几个不错的男生向她表白，都被她毫不犹豫地拒绝了。她告诉他们，她要的是童话里骑白马的王子，而不是现实中肤浅的小男生。所以，直到现在，南希还在等待那个童话里的王子出现在她的面前，给

她惊喜和幸福。

类似上面这种情况，在大部分人的生活中都有过，只是程度深浅而已。

实际上，白日梦同样是缓解焦虑带来的紧张感的一种方式，只不过是焦虑以一种非现实的虚幻方式表现出来。在这种行为中，人们会在意识里进行自我催眠，仿佛幻想变成了真实的情况。

事实上，白日梦也是人的一种意识状态。心理学家们对于它的看法褒贬不一。弗洛伊德就认为，白日梦和幻想是人们为了逃避现实的幼稚行为，而真正快乐的人从不幻想，幻想只是失意者的排遣行为。

然而，随着心理学的成熟，越来越多的心理学研究者开始认为，白日梦是人们生活中极其普遍的一个现象，它甚至有利于人们积极地适应生活。辛格曾经对 240 名被试进行了调查研究，要求他们回答自己是否经常做白日梦。结果，有高达 96% 的人做了肯定的回答。这也说明，大多数的人在生活中都会做白日梦。

有梦想是好的，它可以刺激人们的内在动力，促使人们进行更加积极的行为去追求梦想，就像南希试图做一个小鸟依人、贤良淑德的美丽女人一样。但是，如果梦想都是空想不切实际的话，不仅会浪费自己的时间和感情，而且也于事无补，更不会带来积极的行为和结果。这就是白日梦带给我们的消极影响。

一起来看看下面这个女孩和牛奶罐的故事：

一个女孩在清晨头顶着挤好的牛奶到街上去卖。虽然这条路已经走过几百次了，但是女孩一点都不觉得。

她满心欢喜地想着卖完牛奶的打算。附近不远处有一条更加繁华的大街，那里的商品多得真是叫人眼花缭乱啊，可口香甜的糕点，还有许多外地运来的水果。对了，那个花格子的围巾自己早就想买了，现在终于可以买到手了。

围上那条围巾，我肯定也特别好看，隔壁的大壮说不定会跟我主动搭讪呢。那我该怎么回答他呢？直接拒绝显得很生硬，还是跟他一起去

明天晚上的舞会吧。

啊，在舞会上，说不定我会吸引更多的男孩子的目光呢。那个时候我可不能有半点失礼，我必须做出千金小姐的样子，稍微弯曲一下膝盖，对追求者们点头示意才行……

她想着想着，仿佛真的看到自己前面有一位绅士在邀请她跳舞似的。她自然地屈膝，伸出自己的一只手，垂下眼睛致意。可是，这样一来，头顶上的牛奶罐失去了平衡摔到地上碎了，牛奶也洒了一地。

心动不如行动。当我们在心里形成了某种愿景的时候，就要以此为目标，一步一步制订计划直到实现这个目标——只有辛勤耕耘才能带来真正的收获，这个道理适用于每一个人、每一件事。

## 退 行

### 年纪越大，越不希望长大

#### 学心理，用心理

选择一种放弃成人处世方式、退回到孩童时候的行为，其实是为了回避现实、保护自己。

现实世界不是童话里的理想王国，每个人都必须直接面对生活的复杂和琐碎。

有一种“老小孩”的说法——越是老人，越像小孩。

这是什么原因造成的呢？

几天前，家住菏泽市的王先生刊登了一则寻人启事。原来，他的母亲因为和孙儿争执，离家出走了。

王先生和妻子在菏泽打工，因为3岁的儿子没有人照顾，于是就把老家的母亲接过来一起住了。本来一家人生活得很圆满，可是没想到，几天前，62岁的老母亲离家出走了。现在，全家人都很担心老人的安全，希望她快点回家。

事情的原因是这样的。几天前，王先生和妻子都去上班了，只留老母亲一个人在家照看孙儿。孙儿想吃零食，并且拉着老人要买玩具。老人不愿意。孙儿起先是在地上撒娇打滚，后来竟然学着爸爸骂人的样子骂老人。

老人很生气，当天下午就离家出走了。

后来，在王先生的二姐家，他们找到了老人。二姐告诉王先生，老人是因为自己在家里的地位被忽视才这样做的，并没有真的要离家出走。

为什么一个成年人要以离家出走的方式和一个不懂事的小孩计较呢？这样会

不会显得很幼稚呢？

心理学家告诉我们，这种事情的发生很正常，因为它体现了人们的一种常见的心理机制——退行心理。它是指当人们遇到困难和挑战的时候，会选择一种放弃成人处世方式、退回到孩童时候的行为，来回避现实、保护自己的心理防御机制。退行，即焦虑采用一种与个体年龄不相称的、未开化的、不成熟的行为样式加以表现。

故事中的老人，就是因为自己渴求被照顾而不得，反而需要照顾不懂事的孙儿，才会采取一种幼稚的离家出走的方式来获得关注和同情。

许多人都有不愿长大的心理，其实这也是退行的表现。

当青少年不能预知未来人生和成熟带给自己的变化时，就会产生一种紧张不安的感觉，也就是焦虑。这个时候，他们就会寻求一些渠道将其宣泄出去，而退行既可以减轻自身的焦虑，又可以获得他人的同情，是许多青少年甚至成年人、老年人的选择。所以，人们的行为有的时候会显得很幼稚。

有一对夫妻，在头一天晚上因为一件很小的事情大吵大闹，甚至大打出手。看那架势，好像两个人是不共戴天的仇人一般。但是第二天，他们又跟没事一样，肩并着肩一起出去健身、买东西去了。

他们的一个新邻居对这件事十分不解。恰好一个老邻居出来，看到他的不解，笑着说：“在旁人看来，好像他们两个不能继续过下去了。可是他们两个人正是从打闹中感到快乐呢。”

从打闹中获得快乐，这应该是儿童所热衷的游戏。可见，这对夫妻的行为也是退行的一种表现。偶尔的退行是具有积极意义的，它可以帮助我们减缓过于繁重的压力，释放焦虑和坏心情，增添生活中的乐趣，拉近人与人之间的距离。

但是，一个成年人如果将退行当作一种生活习惯，经常做出一些看起来幼稚、不可理喻的事情的话，就会给自己和他人的生活带来困扰。

小卢是一个可爱漂亮的女孩子。在同事眼里，她常常会利用撒娇的方式提出自己的要求，这让很多人难以拒绝，所以同事们就经常帮她做一些工作。

可是，日子久了，小卢一点儿也没有改进自己的表现，反而把更多的琐事推给同事。渐渐地，同事们都开始反感她了，但每次对她的要求又不好意思拒绝，所以，同事们想了一个办法：尽量避免和小卢说话。

现在，小卢也觉得很奇怪：为什么大家都好像在避着我似的？可是想来想去，自己实在想不出哪些地方得罪了同事们。

一个健全的成年人，会勇敢地去做了自己想做的事，勇于承担责任。但是一个习惯于退行的人，则会倾向于逃避现实，总是希望他人帮助自己达成目标。在言语行为方面，习惯于退行的人会刻意表现出像小孩子一样的心理状态，不太会注意周围人的需求，而真正成熟的人，则会认真观察别人的情感，接纳别人并帮助别人。

现实世界不是童话里的理想王国，每个人都必须直接面对生活的复杂和琐碎。虽然偶尔的退行可以给我们带来乐趣，但是对于那些习惯于不想长大的人来说，应该意识到退行行为会带来非常不利的消极后果。



## 补偿

### 总有办法让生活更美好

#### 学心理，用心理

如果一个口吃的人，可以成为著名的演说家，那么你的生活也没有什么是不可能的。

可怕的是，因为一点失利的小事陷入焦虑之中而不是用积极的行动加以扭转——只要你积极地补救，总会有办法弥补不足。

你经常会听到有人这样抱怨自己：

“我的个子这么矮，难怪穿什么衣服都不好看。”

“我就是说话大舌头，咬不清字，人家好像都不愿意跟我说话了。

所以，我宁愿一个人待着。”

事实上，我们前面讨论的所有问题，包括消极代偿、攻击、嫉妒、堕落、白日梦、退行等，都是因为某种“不足”而产生的焦虑。当这种焦虑无法以健康的方式加以缓解时，我们会抱怨生活，或者自甘堕落，或者用其他隐性的方式，如白日梦、退行等加以缓解。

心理学上的“补偿机制”与上面所讨论的各种消极行为不同，它并不是一种行为，而是行为矫正的一种方法，它是行为心理学研究的一个重要内容。那么，什么是补偿机制呢？

所谓补偿机制，就是个体通过弥补自身劣等感的补救方式来将焦虑宣泄出来，或者以此方式将自己的劣势转变为积极的、正面的品质。事实上，我们总是有办法弥补自身的缺陷，增强自信。

古希腊著名的演说家、政治家狄摩西尼，虽然天生的不幸使他说话

含糊不清，而且他的唇齿上留有缺陷，难以与人沟通。

但是，他的梦想是成为一名演说家。为了克服自己肺活量小、发音困难的不足，他每天在口中含着鹅卵石练习说话。他对着镜子观察讲话时的表情，去掉面部肌肉的扭曲；有时候他放开喉咙在山上背诵诗文以使自己的嗓音洪亮有力；他还经常一口气念出好几个长句子，以增强自己的肺活量。

长时间坚持不懈的练习，嘴里的石子常常磨破牙龈和舌头，每一次都弄得满嘴是血，血染红了他嘴里的石头。经年累月，他嘴里的鹅卵石都变得光滑圆润了。

所有的困难都没有使他放弃，他一直坚持这样练习，直到口齿伶俐、能够侃侃而谈为止。最后，他成为古希腊有名的雄辩家和演说家。他的演说常令人如痴如醉，观众们不时报以雷鸣般的掌声。他的著名辩论演说《金冠辩》，至今仍被公认是历史上最成功的雄辩艺术杰作。

狄摩西尼通过后天的训练，成功地弥补了自身先天的缺陷。

同样的例子还有马可·潘塔尼。

马可·潘塔尼是意大利著名的自行车运动员。在1998年的“环意大利自行车赛”上，他一举赢得冠军，并且在“环法自行车赛”上，他又一次获得了第一名！

与他取得的骄人成绩相比，人们很难想象，马可·潘塔尼是一个自幼身体羸弱、身高不到1.72米的男子。人们更加想象不到，这位世界冠军曾经是一个自卑的人。

在马可小的时候，他就因为自己长了一对“扇风”的大耳朵而常常被其他人称为“小象”来嘲弄。再加上他的身体本来就很瘦弱，不足54公斤的体重使他的自行车运动员的梦想看起来那么的不切实际。

然而，马可努力克服自身的身体缺陷，凭借顽强的毅力和艰苦的训

练，最终获得了冠军的桂冠。他向那些曾经瞧不起他的人证明了自己，现在，他有着必胜的信念，他不仅战胜了自卑、战胜了自己，他更征服了那些曾经嘲讽过他的人。

那些看似无法改变的，或者你刻意回避的局势，其实并没有那么可怕，也并不是无法改变的。事实上，只要你积极地思考怎么改变自身的不足和缺陷，你总会找到方法。何况，我们大部分人并不口吃，我们面对的不是“在口吃的基础上训练成为一个演说家”这种超越性的挑战——生活的常态是，只要你有积极的补偿心理，而不是陷入焦虑之中，那么你就是胜者。

## 幽默

### 有一种力量叫快乐

学心理，用心理

缺乏幽默的人在心理上其实是一个穷人，他们只看到沉闷压抑的现实人生，而看不到隐藏在生活中的乐趣。

幽默是一种对身心疲惫感和焦虑感的修复手段，多一点幽默就能多一份快乐，多一份快乐就能多一份积极的信念。

当面对一些不利的问题的时候，不少人总是愁眉苦脸，认为自己的状况真是糟糕到了极点。但是，智慧的人总会变换一种方式对待问题，而不是产生焦虑。来看看马克·吐温是怎么做的：

有一天，世界文豪马克·吐温参加一个宴会。他很有礼貌地对对面坐着的一位夫人说道：“夫人您真漂亮！”

这位夫人高傲地回答：“可惜我实在没有办法用同样的语言来赞美你。”

马克·吐温听了这高傲的回答之后，毫不介意地笑着说：“没有关系。夫人，您可以像我一样说假话。”

马克·吐温运用幽默的方式打击了这位夫人高傲的气焰，维护了自己的自尊和自信，是一个幽默睿智的人。在心理学上，幽默就是指人们运用含蓄、令人回味的表现方式来指出事物所具有的荒谬、出乎意料的特征。

精神分析学家弗洛伊德认为，人们可以通过幽默的方式来自由地表达他的攻击，而不需要通过恐惧、焦虑等方式。以幽默的话语和行为方式来置换焦虑，其实是一种有效的精神宣泄，人们通过笑声释放了压力和焦虑。

纽约哥伦比亚大学医学中心医学博士穆罕默德曾这样解释幽默的效能：

当你推动引擎，每一次换挡的时候，需要你全身用最大的力气。及时的生理反应为：不规则的心跳，高血压，痛觉敏感度提升。当人们使用幽默，自主神经系统就像从高把位上缓缓下来，让心脏得以放松。

我们知道，幽默可以让人产生愉悦的感觉，让人发笑。我们再来看看下面这一心理学研究吧。

加州一所大学的研究人员发现，笑声能够减少三种应激激素：皮质酮、肾上腺素和多巴胺代谢激素（一种多巴胺降解代谢物质）。这三种激素都可能导致人的压力感上升、过度紧张和焦虑。在这一研究中，他们研究了16个被试，这些人被随机分配到控制组和实验组（有幽默性事件发生），血压水平显示这三种应激激素分别被减少到了39%、70%和38%。因此，研究者得出结论，幽默事件可以减少有害的应激激素，使人的身心保持在一个较合理的健康状态中。

确切地说，当一个人过度紧张和焦虑的时候，幽默是对生理和心理的同时修复，它使我们不至于更加疲惫、悲观，而是让我们恢复到一个较健康的水平上，这种调节恰恰是我们应对生活困境中所必要的心理修复过程。

在我们的现实生活中，幽默对于调节人们的情绪、引导积极的行为具有重要的作用。

当人们遇到不开心的事情时，一句小小的幽默话语或许可以带给人不一样的体验，使不快变成愉快，为我们的生活带来意外的惊喜。

一位先生到保龄球馆打保龄球，正当他准备投球的时候，忽然一个东西从相邻的道上飞了过来，正砸在他的脚上。霎时间，他觉得钻心的疼，抱着自己的脚在原地跳了起来。

原来隔壁的道上，一位小姐正在练习保龄球。她投球的时候重心偏

移了，再加上她的力气很小，所以这个球就冲着旁边这位先生待的地方飞去了。只听见“哎哟”一声，这位小姐就知道自己闯祸了。

她慌忙去赔礼道歉。一看，那位先生右脚的小脚趾的趾甲盖都被砸掉了。“对不起，我第一次打保龄球，请你多多包涵。”说完，她一个劲儿地鞠躬。

那位先生反倒不恼不怒，他笑了笑说：“小姐，你再练练一定能够打中。第一次打就连我那么小的趾甲盖都打到了，下一次一定能打中瓶子。”

小姐被他的幽默逗得不那么紧张了。她说：“你真是个男子汉。这么疼都不说疼。”

那位先生咧了咧嘴又说：“哎！我不是女人，也不是太监，那就只能当男子汉了。”他这话一出口，把在场的人都逗乐了。

这位小姐执意要送这位先生去医院。故事的结尾也十分的戏剧化：他们两人由此结缘，喜成佳偶。

幽默也是人们的一种积极的心理防御机制。通过幽默，既可以稳定自己的情绪，还可以松弛别人的紧张不安感，从而有效地化解由于不好的事情引发的焦虑。无疑，它是保持人的心理健康的一剂良药。

多一些幽默感，给自己的生活增添一些快乐的颜料，也就多一点阳光。

## 升 华

### 苦难是不可缺少的财富

#### 学心理，用心理

你可以什么都不做，然后被苦难打倒；你还可以把苦难沉淀为一种财富。后者就是人生的升华。

只有人们懂得了将苦难和挫折升华为更高层次的积极行为时，人才能够主宰自己的人生。

苦难可以给你带来什么？下面这则事例会告诉你真正的答案。

法国作家罗曼·罗兰在年轻的时候，爱上了一个名叫索菲亚的姑娘。她是一个美丽聪慧的姑娘，罗曼·罗兰被她深深地迷住了。

好长一段时间，他们在一起谈论文学和人生，彼此都很合拍。终于有一天，当他们再次漫步在林间小道上的时候，罗曼·罗兰再也控制不住自己的感情，他向索菲亚倾吐了自己的爱慕之心。

但是，让罗曼·罗兰感到伤心的是，索菲亚并没有答应他的追求，而是婉言拒绝了他。这对于已经陷入热恋的罗曼·罗兰来说，无疑是一个沉重的打击。从那以后，他就开始陷入极度的痛苦之中，就连他最爱的文学创作也不能让他提起精神。

有一天，罗曼·罗兰终于明白自己不能再这样沉沦下去了：“怎么办？我不能就此一蹶不振。我明白我能够创作。一切都只是我自己的，包括那些痛苦和忧伤也是我自己的，我要做痛苦的主人！”

之后，他把这当作自己创作的动力，不仅很快从失恋中摆脱出来，更创作出轰动世界的文学巨著《约翰·克利斯朵夫》。

这种做法体现了人们对苦难和挫折的一种积极的态度——你可以什么都不

做，然后被苦难打倒；你还可以把苦难沉淀为一种财富。后者就体现为升华的心理机制。罗曼·罗兰在对待痛苦的时候，不是一味地沉沦其中，而是能够正确地处理失恋带来的负面情绪，化悲愤为前进的力量。所以，“坏事”变成了“好事”，这种升华促进了他的事业成功。

升华是人们的焦虑被转移到较为高级的、常人容易理解的、为环境所认同及肯定的对象上，它是对负面情绪的有效转移，从而使人们达到更高层次的精神境界。它体现在人们的行为中，则是指人们自觉地进行积极的、成功的行为；体现在心理上，则主要指人们能够乐观积极地对待痛苦和挫折，并且把自身的认知和价值观主动与他人、集体的共同利益相关，是一种高级的精神境界。

之所以说升华是一种高级的心理机制，主要是相对于那些破坏性的心理机制来讲的。在升华中，人们内在的心理能量或愿望由于不能在现实中达成，所以会用一种建设性的方式而不是破坏性的方式来表达自身的焦虑，这也是人类心理防御机制的一种表现。

升华的行为不仅对个体有利，因为它符合社会的要求，所以也能够带来社会性的公共利益。在这个层面上，个人才算真正实现了其自身的价值。

苏武是汉武帝时期的中郎将。那时，匈奴虽然被卫青和霍去病打败，但是匈奴的单于表面上要跟汉朝和好，实际上仍然想进犯中原。

公元前 100 年，匈奴派使者来汉朝求和，汉武帝为了答谢单于的善意，就派苏武代表汉朝回访匈奴。然而，当苏武到了匈奴，等待单于回信带回去的时候，发生了一件事让他不能再回汉朝。

原来，苏武的部下张胜被怀疑劫持了单于的母亲，这件事牵连了苏武。单于也想借此机会逼迫苏武投降匈奴。苏武正义凛然道：“我是汉朝的使者，如果投降于匈奴，就丧失了气节，活着也没什么用了。”于是，他拿出刀来准备自刎，幸好被人救了下来。

经过此事，单于也觉得苏武是个有气节的汉子，于是他更坚定了劝降苏武的念头。可是，苏武仍然没有屈服。时近寒冬，单于就把苏武关



在地窖里，不给吃喝，想用这样的办法来逼他屈服。

苏武忍饥挨饿，过了几天居然没死。单于见折磨他也没有用，就把他送到今天的贝加尔湖一带去放羊，其实这等于是对苏武的长期监禁。

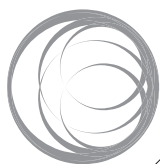
直到15年后，单于死了，匈奴发生内乱，新单于就又打发使者来汉求和。当时的皇帝汉昭帝派使者到匈奴去，要单于放回苏武。

第一次，匈奴谎称苏武已死，没有放回。第二次，汉朝再派使者到匈奴，这一次，苏武的旧部下偷偷地告诉使者苏武的所在。终于，在汉朝使者严正的交涉下，被恶劣的环境折磨得满头白发的苏武终于回到了长安。长安百姓无不为了苏武的高尚气节所感动，都夹道欢迎他。

只有人们懂得了将苦难和挫折升华为更高层次的积极行为时，人才能够主宰自己的人生——人生的道路绝不会是一帆风顺的，总会有开心的、不开心的事情，也会有顺境、逆境。从某种意义上来说，人活着就是为了积极地解决困难。



## 第6章



# 一步错，步步皆错： 行为陷阱

唯有了解我们的哪些行为是具有欺骗性的，你才能够避免消极的行为发生。

## 习得性无助

### 失败，只因你承认了失败

学心理，用心理

习得性无助会限制人的思维，使人习惯性地处于一种消极无助的状态之中不能自拔。

你不会一直失败下去，除非你彻底地认同并接纳这种失败。

习得性无助是美国心理学家塞里格曼在 1967 年提出的，他通过对动物和人的分别研究表明，人和动物一样，在面临无法改变的客观条件时，都会产生一种无助感，久而久之，即使客观条件改变了，他们仍然不能从这种已形成的无助感中摆脱出来。

塞里格曼首先用狗做了这样一个实验：把狗关在一个笼子里，然后对狗施行电击。每次电击之前都会有一个蜂音器响起。这样，每次蜂音器一响，狗就会遭到电击，但是狗关在笼子里，并不能逃避电击。

这样多次反复以后，只要蜂音器一响，狗已经习惯被电击而不能逃跑了。后来，塞里格曼把笼子的门打开，再让狗听到蜂音器的响声。奇怪的是，狗这一次居然不逃，而是没等电击就先倒在地上呻吟、颤抖了。

本来可以主动逃避却绝望地等待痛苦的再次降临，这表明，狗已经陷入习得性无助的心态和行为中了。

1975 年，塞里格曼用几组大学生做了相似的实验：让一组学生听一种噪声，这组学生无论怎么做都不能使噪声停止；另外一组学生也听相同的噪声，不同的是，他们可以通过努力使噪声停止。

在做完这个实验后，被试马上进入另一个实验：通过一个“手指穿梭箱”的装置进行实验。当被试把手指放在穿梭箱的一侧时，就会听到

噪声，放到另一侧时，则噪声停止。然后，他们观察这两个小组的被试的情况。

结果表明，第一组学生因为原来不管自己怎么努力，都没有使噪声停止，所以，现在他们也都没有做任何努力，而是把手仍放在原处，听任噪声一直响下去；第二组的学生则学会了将手指从箱子的一侧移到另一侧，使噪声停止。

习得性无助是指个体在经历了某些困难后，在情感、认识上表现出来的消极悲观的心理状态。一个人如果产生了习得性无助的心理，就会表现为深深的沮丧、绝望，从不主动等情绪和行为的特征。

你看到马戏团里的那只大象了吗？困住它的虽然只有一根细细的绳子，它却没有意识逃跑。这是因为在它小的时候，每次试图逃跑都不能成功，反而会换来驯养员的一顿毒打。久而久之，它已经习惯了不能逃走的现实，即使现在它的力气足可以让它逃跑，它也不会那么想了。

多么可悲的遭遇。正如一些人曾经为了梦想四处碰壁，等到条件具备后，反而不敢尝试了。

可见，习得性无助是人们行为中的险恶陷阱。它让人们失去希望、放弃努力、被动地承受痛苦和灾难。殊不知，没有什么痛苦和灾难是永久的，黑夜再长总会盼来黎明。

所以，为了克服习得性无助带给人的负面影响，要看到事物的可变性，不要被自己的预感所欺骗。事情不会一直很糟糕，失败 100 次后，或许第 101 次就会成功。

爱迪生所在的时代，人们照明使用的是煤油灯或煤气灯。这种灯不仅有浓烈的臭味，还容易引起火灾。爱迪生决心发明一种实用又安全的照明工具。

一天晚上，他灵机一动，用一根棉线做灯丝来试验新的电灯。他将

一块棉纱截一小段，放在炉子上熏烤，然后把它装在灯泡里，抽取空气，通上电流。让他欣喜的是，棉线居然发出耀眼的亮光来！可是，被炭化后的棉线经不住电压，不久就烧断了。

这一次偶然发现给爱迪生带来了新的思路。在以后的时间里，他不断尝试各种材料做灯丝：砂纸、藤条、钓鱼线、稻草、马鬃、麻绳，甚至人的头发、胡须都被他拿来试验一番，估计有将近 1500 种材料。

但是都一一失败了。有人嘲笑他说：“爱迪生先生，你已经失败了 1500 多次了。”

爱迪生却回答说：“我没有失败，而是发现 1500 多种材料不适合做电灯的灯丝。”

最后，他终于找到一种可以长时间持续耐用的灯丝材料，就是竹子。竹子炭化后的灯丝大大延长了电灯的照明时间，最高可达 1200 个小时！然而，爱迪生仍然没有被局限住，在竹丝灯用了好多年之后，他又改用钨丝来做灯丝，也就是我们今天用的电灯丝。

失败并不必然会导致习得性无助。不过，这首先是对那些敢于突破自我、不愿意承认失败的人来说的，那些内心不够强大的人才是习得性无助的牺牲品。

## 自证偏见

### 为摆脱责任寻找证据

#### 学心理，用心理

当我们产生某种观点的时候，我们就会更多地关注支持观点的论据，而证实（不是证伪）自己的观点，从此步入一叶障目的局面中。

拥有自己的观点和主张，但努力听取并尊重反面意见的人，能够更准确地把握事物。

一件事情可能会出错或者已经显现出错误的迹象，人们是倾向于认识到错误，还是倾向于无视错误的存在？答案是后者。更重要的是，人们总是倾向于为自己的错误寻找证据：某个错误即使已经发生，但只要还有证明自己“没有错误”的机会，人们也会毫不犹豫地拒绝接受错误。

这就是我们行为中的另一个陷阱：自证偏见。

心理学家通过调查研究发现，个人在生活工作中都会普遍存在着某种根深蒂固的偏见——这种偏见的一个重要表现，就是努力证明自己是正确的，而不管客观事实究竟是怎样。

例如，下面这些调查研究得出的结论：

大多数商人认为自己比一般商人更道德。

在美国进行的一个全国性调查中有这样一道题目：“在一个百分制的量表上，你会给自己的道德和价值打多少分？”50%的人给自己打分在90分或90分以上，只有11%的人给自己打分在74分或74分以下。

90%的商务经理对自己的成就评价超过对其普通同事的评价。

在澳大利亚进行的调查显示，86%的人对自己工作业绩的评价高于平均水平，只有1%的人评价自己低于平均水平。

大多数外科医生认为自己的患者的死亡率要低于平均水平。

通过上面这些对现状的调查发现，这中间确实有一部分人过高地评价自己，而且不顾忌自己的态度是否与客观实际吻合。无数的心理学家的研究实际上已经证实了这种普遍的人性特征：当我们能够通过某种方式逃避不利的事实的时候，我们总是会逃避；当我们能够通过某种方式为自己赢得有利的状态时，我们也绝不会错过。

就上面那些调查中的人来说——以澳大利亚的工作业绩评价调查为例——如果 86% 的人都高于平均水平，那显然是不可能的，而只有 1% 的人低于平均水平显然也不可能。但是，人们凭什么认为自己是高于平均水平的呢？这是个关键问题。

对这个问题的答案，每个人都是不一样的。但是，经过进一步的分析，心理学家发现，这些认为自己的水平高于平均水平的人（无论事实是否如此），他们都会找到无数的证据证明自己的观点，而且他们自己也确实相信这些证据。也就是说，他们从心底里相信那是真的，而且没有丝毫怀疑。

心理学家的研究揭示了这中间的道理：当一个人产生了一种观点的时候——认为自己的业绩水平高于平均水平这种观点几乎自然而然就会到来——他只对支持自己观点的“事实”加以关注，而那些与自己观点相背离的事物常常是自然而然地被忽略的。因而，那些自认为高人一筹的人，常常只是他们对这个过程中的信息采取了不全面的、不客观的注意方式。

自证偏见存在着明显的弊端——当我们只看到对自己好的一面，而看不到不好的一面时，我们对整个事物的判断常常是偏离事实的。

举个例子：

一对即将离婚的夫妻，当他们想起整个婚姻生活时，男人会认为自己对家庭的贡献更多，而女人同样会认为自己对家庭的贡献更多。他们各自都为自己的、可能的“错误观点”寻找证据，无视对方的诉求。所以，他们相互埋怨对方不支持自己，结果是他们的矛盾得不到调和，必然会导致婚姻破裂。



生活中有很多自证偏见造成的矛盾。一个管理者可能为自己的错误假设找到无数的理由支持，反而在错误的道路上越走越远；一个工作者对领导的偏见，很可能使他看不到领导对自己的良苦用心。这种情况对个人生活和职业发展都是有害的。

避免自证偏见的一个方法，就是培养一种从反面求证的行为逻辑。当你确定某一观点的时候，努力给自己空出一段时间，收集反面材料，收集反对意见，并认真考虑每一条反对意见的价值。唯有如此，你才能客观地评价自己，也才能客观地评价他人他物。

## 过度合理化

### 别让似是而非的理由绑架自己

#### 学心理，用心理

过度合理化出现时，我们会发现，我们所谓的理由常常是靠不住的，我们在一些似是而非的理由上走入歧途。

不要忘了你内心真实的诉求，不要被外部的某些“理由”绑架自己。你做一件事，只是因为你喜欢它，这样就够了。

《大话西游》里有一句问话说：“爱一个人需要理由吗？”很多人可能认为不需要。但实际上，我们恰恰总是在为自己寻找理由。比如，她很漂亮，她很真诚。如果你确实发现自己爱得没有理由的时候，你反而会恐慌。

人们做每一件事，都会有自己的理由，并依据自身的理由来决定自己做某件事是否合理。如果我们认为自己做一件事不合理，而又去做这件事，就会造成我们心理上的巨大困扰。所以，有一个理由，我们才能行动。

但是，在这方面人们最容易犯的错误是过度合理化。什么是过度合理化？心理学家费斯廷格对此解释是：“每个人都力图行为合理性寻找原因，一旦感到找够了，就很少再继续找下去；而且总是先找那些显而易见的外在原因，如果外部原因足以解释行为，一般就不再去寻找内部原因了。”

我们看看下面这则故事吧：

英国的都铎王朝，曾认为王室的人都具有不可侵犯的尊严，他们不应该亲身接受惩罚。所以，每一个幼小的王室成员都会按照约定俗成的习惯，请一位“挨鞭子的男孩”。当王室成员中的幼小王子之类的触犯国家或王室规矩时，“挨鞭子的男孩”就代替小王子接受惩罚。当然，“挨鞭子的男孩”会收到一笔奖赏。

这看起来是一个两全其美的办法。一方面，王室神圣不可侵犯的尊

严得到了保全，另一方面那些贫苦人家的孩子能够得到一笔报酬。但是，这种过度的在乎尊严的做法真的能够保全王室的尊严吗？当时民间有一首童谣是这样的：“王室尊严不可侵犯，王子犯法有人替代。没有经过皮鞭抽打的脊梁啊，还有力量承担一个国家吗？”

但是，“理由”的滥用——过度合理化，却可能成为行为中的一个巨大陷阱。就像都铎王朝那样，认为“王室的尊严”不可触犯，而用一种“替人受罚”的模式来解决这个问题的时候，反而偏离了正常的轨道，使自身的行为遭受非议。

另外举个例子：

一个学生存在严重偏科的情况，当你问他为什么会这样的时候，他给出这样的答案——“我的物理很好，因为那个老师对我很好，所以我一直在努力学习”。同样的情况出来了——“我的语文不好，因为我不喜欢那个语文老师”。

现在，你发现这中间的问题所在了吧？无论这个学生是谈自己学得好的还是学得不好的学科，他给出的原因都是：老师对自己好不好，或者自己喜不喜欢老师。教育心理学的研究中确实发现了这样一种现象：很多学生把老师当成学习的某个重要的理由，而不是为了个人的发展。他们认为，老师对自己的影响是正当的，是自然而然的。

现在，我们把这种情况移植到成年人的工作中来看看：

一个员工有一段时间很努力地工作，他在这中间感受到了乐趣，因为这个时候这位员工是完全按照自己的心愿去做这份工作的，所以总是得心应手。单位出于奖优罚劣的需要，给予了这个人很高的奖励。

这样经过了几次之后，这个员工的心态变了——他认识到自己的每一次行动都可以赢来加薪，所以他现在始终瞄着薪水来工作，努力地表

现自己。在这个过程中，他开始产生欲望，而不是因为兴趣。

很快，他的工作也开始出现一系列问题。单位不再给他加薪了，他因为自己没有得到加薪而不满，所以，他没有快乐可言，也没有激情可言，更没有业绩以求能够获得加薪可言。

现在，我们再来看看这位员工发生了什么变化。他的兴趣没有了，他开始懈怠了，懈怠的原因是他把本来不是理由的理由当成一个重要的理由，他把加薪“合理化”了——这个时候他迷失在了加薪这种外部刺激条件，而不是遵循原初的那个态度。

你会发现，把钱当成工作理由的一部分是正常的，但是如果把钱当成全部的理由，而且认为加薪是必然的，那就是过度合理化了。你必须知道，加薪很可能是有限度的，而且工作是为了增进自身的才能、体现自身的价值。

所以，心理学家曾提醒管理者，不要一味地给员工加薪，因为当加薪成为习惯的时候，你加得越多，反而效果越糟。这是因为他们认为加薪是理所当然的，所以也就刺激不了员工的工作动力。

但是，对一个员工来说，一味地瞄着金钱显然也是错误的。

以上这些案例，其实质都在提醒我们产生一种意识：有些理由确实是似是而非的。王室成员因为保全尊严而找人替罚，这是本末倒置的做法，因为他们的尊严很可能是为臣民做榜样；一个学生不是为老师学习，而是为自己，尽管老师的关爱可能是理由的一部分，但不是全部；一味地要求加薪，为了薪水而工作，很可能也不是什么错误，但把所有理由都建立在这个问题上，就会将薪水增长内化为自身的所有行动源，这也过度了。

所有的过度合理化，最终都会表现为一种行为意识上的不足：我们忘了自身真正想要实现的东西，特别是自身的真实愿望，反而强行地把外部的某些因素作为自身行动的依据，这直接让我们失去了判断力。

## 沉没成本

### 不可挽回，就不要过多纠缠

#### 学心理，用心理

人们在决定要不要去做一件事情的时候，  
不仅看这件事给自己带来的利益，而且也看过去  
是不是已经在这件事情上有过投入。

如果某些事情已经无可挽回，明智的做法  
是放弃它。

当你买了 20 元一张的电影票去看电影的时候，售票员告诉你，你需要再加 10 元才能看你想看的 3D 电影。这时，你会怎么做？不看吧，已经花了 20 元了；看吧，总有一种被逼着花钱的感觉。你考虑了许久，最后还是决定再花 10 元，你想：不能让那 20 块钱也白花了啊。

生活中类似的事情经常发生。我们如何选择就构成了我们对待“沉没成本”的态度。

沉没成本是主体的一种不可回收的成本，它是一种已经支出的成本，包括人们在金钱、感情、精力上的投入。当这种投入越来越多，而事情本身却变得越来越糟的时候，这些原先投入的成本就被“沉没”了。

一般来说，沉没成本效应是一种投入陷阱，它让人们在一项活动中不断投入。研究者做了一项实验来研究人们对沉没成本的态度。哈尔和凯瑟琳在一个小型实验中要求被试解决以下问题：

假设你是一个航空公司的董事长，你一直在致力于开发一个项目。这个项目的目的是要制造一个隐形飞机，这种飞机不会被任何雷达监控到。

目前，你已经在这个项目中投入了 1000 万美元了。这个项目已经

完成了将近 80%。就在这个时候，你的竞争对手——另外一家航空公司已经抢先一步完成了对隐形飞机的研发，并且开始在市场上宣传了。通过对比，你发现，他们的隐形飞机很明显比你们的飞机要速度更快、更经济。

现在，如果让你选择，你还会不会把剩余的 20% 的资金用于隐形飞机的研制呢？

实验的结果表明，85% 的被试倾向于继续投资，完成这个隐形飞机的研发项目，尽管最终研发出来的飞机明显不会在市场上占优势。然后，哈尔和凯瑟琳又让另外一组被试回答同样的问题，只是没有告诉他们关于先前投入的事，结果只有 17% 的被试愿意在这个项目上投资。

这个实验告诉我们，对某件事物的沉没成本的投入，很可能导致人们不同的选择和行为。人们在决定要不要去做一件事情的时候，不仅看这件事给自己带来的利益，而且也看过去是不是已经在这件事情上有过投入。

有一个叫蕙兰的南方女孩，和她的男朋友强是大学时候在一起的。强是北方人。

大学的时候，两个人就许诺彼此的未来。可是毕业之后，两个人在不同的地方工作，就渐渐分开了。就在蕙兰以为他们要分手的时候，强在蕙兰工作的城市找到了一份工作。

于是，两个人又开始了恋爱。这一次蕙兰发现强好像没有以前那么爱说话了，仿佛总有话藏起来不说似的。凭女人的直觉，蕙兰觉得他们之间出现问题了。于是，她偷偷地翻看强的通讯录和信息，发现一个叫芳的女孩跟他联系很密切。

蕙兰很伤心，她哭着质问强。没想到强说：“我觉得我们在一起不合适，我们分手吧。”蕙兰不能接受这个现实，她不答应。

可是，第二天，强就离开了这座城市，再也没有了他的消息。蕙兰

从此不能振作，她觉得受到了背叛，可她还是禁不住想起强。她甚至利用节假日到处出去找强，然而，每次都一无所获。

在不成功的恋爱中，先前对感情的投入就会成为一种沉没成本。对待沉没成本的两种不同态度，造就了人们两种截然不同的行为。

在生活中，人们应该学会理智地对待沉没成本，不要让不能挽回的沉没成本困住自己的情感和行为。此外，“花钱买教训”的心理也是人们对待沉没成本的又一态度。

现在，假设你在一个推销员那里买了一张手机充值卡，说是超值优惠，只收取每分钟一分钱的花费。你觉得便宜，于是买了试试。刚开始的时候，还可以打通电话，可是过了一天，当你再用这个手机卡时，就再也打不出去电话了。

这时，你才意识到自己受骗了。你会怎么考虑这件事情？这件事情会让你难受一整天吗？对大多数人来说，这种受骗和损失的感觉是很难受的。但是，反过来说，这种心理上的难受和煎熬却是另一种投入：精神投入。这是不值得的。所以，就当花钱买个教训吧。

虽然我们要相信有付出总有回报，但是总有一些付出是得不到回报的。

一个缺乏理性的人常常会纠结于投入太多而得不到回报，导致自己内心的焦虑和患得患失，而一个理性的人就会选择放弃这件事情，并且在心理上忽略这种已经支出的投入。所以，我们应该做一个理性的人，只有在理性的指导下，人们的行为才更加客观、有效。

## 对比心理

### 你的信念总是会受到干扰

#### 学心理，用心理

一个人的判断总是受到比较心理的影响——从购买商品到评价自己与他人等，都是如此。

比较可以使我们清晰地知晓自身的弱点和不足，但也容易让我们失去内在的自我信念。

一个推销员敲了敲一户人家的大门，过了一会儿，一个中年男子出来为他开了门。这位新来的推销员迫不及待地拿出一件格纹衬衫开始向中年男子推销：“先生，现在是我们的厂家直销活动，这件衬衫仅售100美元，它比柜台的价格便宜了将近40%。”推销员口若悬河地说着。

“我不需要衬衫，谢谢。”那个中年男子礼貌地关上了门。

年轻的推销员很纳闷，可是站在旁边的老推销员已经看出来其中的原因。他告诉年轻推销员：“你没有注意推销的方法，他当然不会买你的东西了。这一次，让我来试试。”

老推销员走到这家门口，又一次敲了敲门。

还是刚才那位中年男子开的门。老推销员礼貌地说：“打扰您了。我们是服装公司的直销代表。现在我们正在举办优惠活动。我发现您的身材很棒，如果您能够穿着这套价值600美元的西装外套去工作，一定会让您备受瞩目的。”

那中年男子思考了一下，买下了这套西装。然后，老推销员接着说：“您的西装搭配我们这件格纹衬衫，一定会更出色。它仅售100美元。”

男子心想：既然西装也买了，衬衫也不贵，就一起买了吧。于是他又买下了那件原本年轻推销员没有卖出去的衬衫。



我们暂且不论上面这个故事是不是真实事件，我们且看中间的逻辑——凭我们的直觉和个人的经验，我们也能知道：当一个人先买了西装的时候，让他再买一件衬衫就轻松得多——既然我已经花了 600 美元买了西装，为什么不买 100 美元的衬衫呢？在这个时候，有两个主要的心理学效应在发生作用，其一是对比心理，其二是配套效应。配套效应，我们在后面加以讨论。

对比效应是将两种不同的事物同时呈现在主体面前，通过对主体产生不同的感觉刺激而影响主体对这两种事物的认识的心理现象。这种对比的方式比单独呈现一个事物的效果要好。

心理学家做过这样的实验：

他们让 78 名老师观看两段考试视频，其中一段是“好学生”A 的考试视频，另一段是“差学生”B 的考试视频。

首先，心理学家让他们观看“好学生”A 的视频，然后打分。结果老师们给的平均分是 3.86 分。接着他们又看“差学生”B 的视频，然后给出分数。这一次他们给的分是 4.23 分。

好学生和差学生的考试成绩有明显的差距。但是，以上的实验是老师们在没有进行对比的情况下给出的分数，他们只是分别为“好学生”和“差学生”打分。

接下来，心理学家让老师们先观看“差学生”B 的考试视频，然后观看“好学生”A 的考试视频，最后给出两个人的分数。

这一次，老师们给的分数分别是 3.56 分和 4.52 分。可见，对比效应使老师们在无意识中给好学生打了更高的分数。

一个好学生再好，老师也不会觉得十分突出，而当一个坏学生作为对比时，老师就会觉得好学生更好了。这就是对比的心理机制：一个事物单独出现在大脑皮层中时，大脑皮层不会对它做出特殊的反应，所以会显得平淡而不易记忆；当两个事物同时刺激大脑皮层的时候，就会产生相互之间的诱导作用，大脑通过

两个事物不同之处的对比，加深了印象。此时，就会使每个事物所具有的突出特性更加明显了。

对比心理的实质，是外部干扰对自我信念的干扰，它在生活中无处不在，而且有利有弊。即使在同一件事情中，也是如此。一个常见的现象就是攀比心理和行为。小到我们的生活用具，大到我们住的房子、做的工作，人们都会拿来攀比。一方面，这种攀比可以激发人们努力奋斗的决心和动力，或者提升自我满足感；但另一方面，也会使人们过度地关注自身的优点而自傲，或过度地关注自身的缺点而自卑，它都会导致不当行为的出现。

祛除对比心理造成的不利影响，需要一个平和的心态，这个心态的中心议题就是：做回你自己。真正按照自身对生活的理解行事，而不是受到外界环境变化的左右，也就是我们所谓的超脱。

## 投射效应

### 以小人之心度君子之腹

#### 学心理，用心理

人们总是倾向于把自己的想法强加到他人身上，而且信以为真。

自己喜欢的事情就一味地美化，自己讨厌的事情就一棒子打死，这些行为都是有害的。

热衷于揣测别人，而且“以己之心度人之腹”——这种心理投射现象，也是一种常见的心理和行为陷阱，在心理学上称之为“投射效应”。

著名的心理学家罗斯曾经做过这样一个实验：

他在一所大学里挑选了 80 名大学生来研究投射效应。他向这些大学生征求意见，问他们是否愿意背着一块大牌子在校园里来回走动。

调查的结果显示，有 48 名大学生愿意背着牌子在校园里走，并且他们认为，大部分的学生都会愿意这样做；只有少数学生拒绝背着牌子在校园里走，他们的理由是：其他的学生也不会愿意这样做。

实验表明，这些学生都将自己的看法和态度投射到别人的身上，想当然地认为别人会同他们持一样的看法。

心理学研究发现，人们总是会不自觉地将自己的情绪、好恶、观念、个性等心理特征加诸别人，认为别人也具有同样的特征。我们熟知的“以小人之心度君子之腹”“五十步笑百步”等成语典故说的就是典型的投射效应。

投射效应与我们的认知模式有关——当我们认识或理解一件事物的时候，我们对别人的印象总是先从假设他人与自己有相同的倾向开始，把自己的特性投射到他人身上，然后才依此理解他人的言行举止。这导致的结果是：人们倾向于—

厢情愿地把自己的想法安在别人的身上，并且信以为真。

一方面，当人们发现自己的缺点和不足时，常常不得不接受，但是为了寻求心理平衡，人们就会把自己不喜欢的缺点投射到别人身上。

比如，一个人经常会口吃，偶然的会让他发现一个平时口齿伶俐的人因为紧张也口吃了起来，于是，他就会想：哈哈，看吧。他也会口吃！这其实是一种懦弱的心理表现，也是人们的一种自我保护的心理机制，使人的心理暂时得到宽慰。

另一方面，人们已经成形的心理定式也会导致投射的心理和行为。比如，一个习惯于贬低自己的人，当他听到别人自谦的言语时，往往会理解成别人也在贬低自己，这就是一种投射心理。

一个人对别人的投射心理会直接影响其行为。

来看下面一个邻里之间的故事：

“据说张大妈家的女儿今年冬天要结婚了。”王婶和李婶站在弄堂口边嗑瓜子边闲聊。

“是啊，听说男方还是一个身价几百万的富翁呢。”李婶吐了嘴里的瓜子皮，把头往张大妈家扬了扬说。

“真的吗？哎哟，要是这样，张大妈一家准保乐得合不拢嘴呢。不过依我看，这越有钱的人越不靠谱，没准儿刚结婚就离了呢。”王婶一脸的不信。

“是啊。也就是张大妈家的女儿长得漂亮，不然人家也看不上他们家。”

“我觉着也是。再不然，就是男方虽然有钱，可是长得难看。”

“是这么个理儿。”说着，二人往弄堂里走去。刚到拐弯的地方，恰好碰见张大妈和女儿还有一个长相英俊的年轻男子走出弄堂。

王婶和李婶赶忙热情地打招呼：“小芳要走了？这位是？”她们指了指旁边站着的男子。她们可不愿相信这个英俊的男子就是传说中张大

妈的富豪女婿。

“这是我的男朋友。我们过几天就要结婚了，请您们一定过来喝喜酒啊。”小芳礼貌地介绍道。

王婶和李婶顿时没了主意，因为在她们的猜测里，这男的一定是肥头大耳、啤酒肚大腰围的一个人，然而却不是这样的。她们寒暄了几句之后就迅速地溜走了。

投射效应是人们的一种常见心理，人们可以通过这种心理适当地揣摩别人的意图。但是，如果投射效应过于严重，总是偏颇地以己度人，那么我们将无法真正了解别人，也无法真正了解自己，更难以形成积极、正确的行为机制了。

一个人看到事物的可变性和丰富性，要能够客观地分析他人他物，不要武断地以自己的喜好和习惯来判定事物；自己喜欢的事情就一味地美化，自己讨厌的事情就一棒子打死，这些行为都是有害的。

## 破窗效应

### 一扇窗破损，整面墙遭殃

#### 学心理，用心理

打破的窗正是为人的破坏性本能提供了释放的契机，所以更容易引发外显的破坏性行为。防止“破窗效应”发生作用，就必须从一开始注意事物的苗头，把不利的局面扼杀在萌芽状态。

有这样一个实验，它形象地反映了人们具有的一种典型心理：

1969年，美国斯坦福大学的心理研究者菲利普·辛巴杜进行了一项有趣的实验。他找来两辆一模一样的汽车，然后把其中的一辆停放在一个中产阶级聚居的帕洛阿尔托社区，把另一辆放在以杂乱著称的纽约布朗克斯区。

他把停放在布朗克斯区的那辆汽车的车牌拿掉，天窗打开。结果显示，第二天这辆汽车就不知所踪，被人偷走了。放在帕洛阿尔托社区的那辆车则无人问津，还是原来的样子。

后来，辛巴杜用锤子把那辆车的玻璃敲碎了。结果，仅仅过了几个小时，那辆车就不见了。

人们对待两辆汽车的行为表明，被破坏的东西会引发人们进一步破坏的意图和行为，从而产生消极的行为甚至犯罪。这就是后来的研究者提出的“破窗效应”的心理：如果有人打破了一栋楼的玻璃，而户主并没有及时修理，那么，就会在以后的时间里使更多的人受到暗示而去打破更多的玻璃。久而久之，越来越多的破玻璃就给人造成一种无序的感觉，无形中会滋生人们的犯罪行为。

这种效应会使人的行为陷入无规则的暗示中，从而纵容个体的破坏性行为。

破坏性心理事实上是人的一种本能。弗洛伊德将其归结为与人的生本能相对应的另一种本能。但是，本能在现实生活中总会受到现实理性和规则的约束。所以，在一般情况下，人的破坏性本能并不能得以彰显，而打破的窗正是为人的破坏性本能提供了释放的契机，所以更容易引发外显的破坏性行为。

破窗效应可以解释很多生活中的现象。一个明显的情况是，我们在看待或处理他人他物时，甚至于处理自己的问题时，都会不自觉地运用这种破窗效应。例如：

一份工作已经做得不太好了，离自己的目标有距离。这时候，你总是会觉得既然已经如此，再坏一点也坏不到哪里去，于是更坏的情况出现了。你与一个朋友的关系出现了裂痕，你开始对他恶语相加。很快，你发现既然这样的话都说了，关系已经坏了，那么其他的话也可以说，也用不着再去想什么后果了。

对于那些已经有些“遗憾”和“糟糕”的事情，我们看到的大多是失败、错误和无所作为，而很少从正面的、积极的角度去看待，我们确实存在着“自暴自弃”念头——对待自己是这样，对待他人他物也是这样——只要事物一恶化，就会滋生我们的施暴心理和行为。

要知道，打碎一块玻璃，有可能引发人们打碎更多的玻璃。

所以，及时修补打破的窗户是培养人们积极健康行为的必要措施。

现在的纽约市，是美国最繁华、最有秩序的城市之一。然而，纽约的优越环境并不是一直就这样的。

在18世纪的时候，纽约是一座集脏乱差为一体的臭名昭著的城市。那时候的纽约，社会环境十分恶劣，犯罪猖獗，城市内部看上去毫无秩序。尤其是地铁，由于那里人流量众多，更是犯罪高发的场所。据说，在地铁，平均每七个逃票的人中就有一个通缉犯。

这样的社会环境让纽约市民十分恐慌。从1994年开始，新上任的警察局长布拉顿开始着手治理纽约的环境。

他首先从地铁入手，派人清理干净了所有的地铁车厢。车厢干净了，然后站台也被工作人员清理干净了；干净的站台使得整个地铁站都干净了；地铁站干净了，相邻的街道也干净了……就这样，由街道到社区，由社区再到整个纽约市，不仅全部都变得干净，而且秩序井然了。

我们经常听人说，做事要从一点一滴做起。我们现在可以说，一点一滴的行为之所以重要，是因为一点一滴可能引发破窗效应式的连锁反应。你可以选择好的行为，让好的行为形成“弥漫”式的发展，像布拉顿整顿纽约一样。但是，你同时更应该记住：当你产生了一个错误的心理和行为的时候，如果不加以矫正，就可能让我们不断错误下去，直到全面犯错而无可挽救。

所以，及时修补你的“破窗”是重要的，无论这个“破裂”之处是你的生活、你的工作，还是你在社会上的待人处事。



## 配套效应

### 好马终须配好鞍

#### 学心理，用心理

某个事情如果没有完成，没有在我们身上体现出完整的形态，那么这个事情总是会让人耿耿于怀。

追求完形可以使产生更大的行为推动力，但如果这种追求是陷入虚荣之中的，则会成为一种灾难。

一天，当你背着用自己工资的 1/3 买来的昂贵背包去上班的时候，你会不会觉得自己脚上穿的低端品牌的鞋子很煞风景？

有这么一个故事：

狄德罗是 18 世纪法国著名的哲学家。一次，在偶然的情况下他收到一个朋友送的一件睡袍。这件睡袍做工精良、质地上乘，再加上酒红色的图案尽显高雅。

狄德罗十分喜欢这件睡袍。可是，他穿着这件睡袍在家里到处走时，总觉得家具的风格不对，粗糙的地毯也与睡袍的高雅不相匹配。

于是，为了与睡袍配套，他将家里的其他东西都逐一进行了更换。最后，家里的家具、地毯、饮食甚至他自己的言谈举止都被更新为一种更加高雅的风格了。然而，狄德罗还是觉得很不舒服，他总觉得自己“被一件睡袍劫持了”。

这就是心理学上所说的“配套效应”所揭示的心理特征：当一个人拥有一件东西的时候，终会努力去获得与之配套的一系列东西。我们经常听人说“好马要配好鞍”，其实就是这个道理。

配套效应在个体的行为中有两个主要的心理动因：完形心理和欲望膨胀。

## 1. 完形心理。

心理学家布鲁玛·紫格尼克做了一项有代表性的实验。

她先是找来 128 个小学生，并给他们布置了足够的家庭作业。然后，她要求孩子们先做完其中的一部分，之后便停下来玩耍。一小时后，她对这些孩子进行测试，发现其中有 110 个孩子对中途停顿的作业记忆犹新。于是，紫格尼克得出如下结论：人们对业已完成的工作较为健忘，因为“完成欲”已经得到满足，而对未完成的工作则念念不忘。

“完成欲”就是完形心理的一种表征：一个事情没有完成，就不可能在我们的头脑中形成一个完成的形态或概念，那么这种残缺不全的形态或概念，便会始终折磨着个人的心理。因而，人们必然会进一步行动以补足这种缺漏。

因为完形心理，当一个人拥有某件东西的时候，他同时也会在这个事物的基础上构思一个完成的配套形态，从而激发出更多的需求。

配套的积极意义在于，它强调了系统化对最终成果的重要性。

## 2. 欲望膨胀。

确切地说，配套心理有时候对我们的行为是有利的。比如，我们做好了一件工作，但是我们同时发现，必须做更多的工作才可能取得一个圆满的结果时，配套心理会促进我们进一步完成这些工作——在这里，它是一种积极的心理驱动机制。

但是，我们马上会发现，生活中的欲望膨胀也常常因为配套心理机制而激发。

有一个现象：在销售领域，销售员常常会用配套效应来激发客户购买更多的商品。看看下面这个案例：

小赵的公司曾经推出一套古典名著系列图书，这套书全部精装，十分高雅华丽，价格自然不菲。有一天，他敲响了一位老板的门。这个老板不友善地问他有什么事。小赵没有直接回答，反而走到老板身后的书柜前研究起来，一副赞叹不已的样子。然后回头对老板说：“您的书柜

真讲究，看起来很高雅，跟您的气质很般配。是您自己设计的吗？”

这个老板一听来了兴致，就和他谈起了自己的书柜，还问他有什么意见。小赵说了这样一句话：“这么高雅的书柜，再配上一套高雅的书籍，比如一些名著，就更好了！”就这一句话，老板爽快地从他这里买了一套书，甚至连价格都没有问一下。

生活中，很多人有过这样的经历：

上街之前明明只想买一件T恤的，可是买了T恤之后，又看到一条裤子和这件T恤很搭配，于是又买了一条裤子。走着走着，经不住店员的推销，就又买下一双鞋，因为那店员说这鞋跟已经买的T恤、裤子刚好搭配成一套。就这样，原本只想花几十块钱买一件T恤衫，现在却花了几百元。

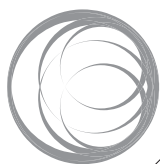
配套效应常常会使人们进行意料之外的消费。这往往会使工薪阶层入不敷出，只好节衣缩食过生活。这是配套效应带给人们的困扰。

此外，有时候人们为了面子，也很容易被外在事物控制自身的行为。比如，一个在时尚杂志工作的白领，因为在工作中接触的都是国际名牌和时尚前沿的东西，所以，她会为了在消费、饮食等方面与自己的地位和职业相配套，常常省下大半个月的工资只为买一件普拉达的手包，而这款昂贵的手包又会带动她继续购买其他的奢侈品。像这位白领一样，她的生活完全被配套效应支配了，从而失去了生活最本真的姿态。

欲望是无止境的，当配套效应引导我们出现不当的欲望时，我们应该保持清醒。



## 第7章



# 当你身处群体之中： 群体极化

只有了解了个人与群体之间的各种关系，  
才能使人们的行为正确、公正、有效。

## 从众效应

### 我们都是害怕被孤立的人

#### 学心理，用心理

人们倾向与群体保持一致，因此，特立独行的人是不多见的。

从众行为在一定程度上可以让个体融入群体中，减少孤立感，但是从众也会使个体成为群体的盲从者。

有这样一个故事：

一个老头儿和他的孙子一起到集市上去卖驴。

刚开始，孙子坐在驴背上，爷爷牵着驴走。这时，走过来一个路人指责孙子不孝，怎么能让老年人走着而年轻人坐着呢？于是，孙子马上从驴背上下来牵着驴走，而爷爷骑上了驴。

不一会儿，又有一个人过来对老头儿说：“让小孩子走，你却坐在驴背上，你这个长辈不会是在虐待孙子吧？”老头儿听了连忙从驴背上下来。

这下怎么办？干脆，爷孙二人都骑上了驴背。

走到集市，就听到有人在旁边指指点点，还说：“爷孙俩都骑在驴背上，真没良心，不顾驴的死活。”爷孙俩越听越不得劲，只好都下来，徒步跟着驴走。

不久，又听到有人笑话他们：“放着现成的驴不骑，真是两个傻瓜！”爷爷听了苦笑着对孙子说：“现在还剩最后的一种选择，就是咱爷儿俩抬着驴走了。”

这虽然是一则笑话，却反映了从众心理对人们行为的重大影响。爷孙俩被别

人的各种看法指使，最后做出了荒唐的事情。

所谓从众，就是指个体极容易受到群体的态度和看法的影响，而改变自己原来的认知和行为。它是个体主动与群体保持一致的行为。生活中，人们经常会有意无意地表现出从属于大众的行为，就是俗话说的“随大流”。

心理学家所罗门·阿希在1952年做了一个很有名的实验：

阿希请来一些自愿做被试的大学生，告诉他们这是一次关于视觉情况的实验。他首先安排6位事先串通好的“假被试”，当真正的被试走进实验室的时候，只能坐在第7个位子上。

这时，阿希要大家比较一组线段的长度。在实验的第一轮，阿希首先给出一个标准线段长度为10厘米，然后给出3条长度分别是8厘米、8.75厘米、10厘米的线段。要求7个人判断哪条线段与标准线段一样长。每个被试都给出了正确的判断。一切正常。

在实验的第二轮，阿希给出了标准为2厘米的线段，然后分别给出2厘米、1厘米、1.5厘米的3条线段，被试都答对了。

可是在实验的第三轮，这一次的标准线段是3厘米，可是6名假扮的被试都没有选择正确的线段，而是一致认为3.75厘米长的线段与标准线段一样长。那名真正的被试——他总是最后一个发言，虽然会有所犹疑，但是最终还是选择了3.75厘米长的线段。

阿希发现，在12轮实验中，有接近1/3轮的实验中被试会从众；3/4的被试有过不少于一次的从众。也就是说，大多数人会做出与自己的判断相反的选择，更多的人在实验中都有从众的表现。

阿希的实验表明，人们在很大程度上会依从群体的判断和行为，虽尽管个体知道群体的判断是错误的。那么，在群体当中，人们为什么会从众呢？

### 1. 我们害怕被孤立。

害怕被孤立、寻求亲近感是人的心理本能。在群体中，个体处于弱势的地位，他总是依赖于群体而存在的。所以，个体为了寻求自身的安全感，总是会让自己与群体保持一致。

然而，当个体的观念与群体的观念不一致的时候，个体就会变得犹疑不决、十分困惑。正如实验中真正的被试，他因为小组的判断与自己的判断相反而陷入了两难的境地，因此备受从众压力的煎熬，但是他又害怕被孤立。

在这种情况下，个体就会放弃自己的独立性，而依从于群体。

### 2. 外界权威的压迫。

从众行为有时候还会受到外界权威的压迫，这就显现为被迫从众的行为。也就是说，在权威人物的指引下，人们会不计后果地按照命令行事。世界各地的领袖崇拜大都是基于这种心理。事实上，这也是人们的一种自我保护的方式。

### 3. 服从于社会规范。

生活中，随大流的现象十分常见。当人们接受了一个社会角色或者屈服于一种社会规范的时候，就会更多地表现出从属于某种社会群体的行为。

特立独行也许是需要勇气的，脱离于群体也不是每个人都能够做得到的。但是，不在群体中丧失自我的独立一直以来就是一个重要的成功法则。

确切地说，从众行为在一定程度上可以让个体融入群体中，减少孤立感。但是，并不是所有的从众行为都是有益的，盲目地从众会使个体失去独立判断事物的能力。我们也许会在这个过程中渐渐失去“活出自我”的信念，从而成为一个人云亦云的群体附庸物。



## 少数派影响

### 真理总在少数人的手中

#### 学心理，用心理

只要少数人的态度坚定不移，就很容易改变大多数人的态度、立场和观念。

当多数人都赞同的时候，少数持反对意见的人更容易获得重视，这就是“群体叛离现象”。

人们之所以会从众，是因为多数人操控着信息的来源和力量。然而，在有些时候，少数派也能够扭转多数人的看法。法国心理学家莫斯科维奇指出：“多数人的力量会被全力以赴的少数人的坚信所扭转。”

有这样一个实验：

在这个研究项目中，被试被要求正确地识别各种颜色块。在实验的过程中，多数被试能够正确地识别出不同颜色的色块，但是有两名被试一致地将绿色确认为蓝色。

事实上，这两名被试是实验者事先串通好的。他们故意在实验中说错误的判断，借此来影响其他真正的被试。

两名假被试十分坚定地认为绿色是蓝色，但他们是少数，所以在当时并没有对占大多数的真被试产生很大的影响。

后来，在进行单独测试时，有一些真被试在判断时出现了变化，他们开始将判断基准倾向于蓝色这一端。

这个实验表明，少数人也可以影响其他人的判断和行为，只要少数人的态度坚定不移，人们就很容易改变原来的态度、立场和观念，转而采取与少数派一致的行为。

心理学家认为，人们会听从少数派的意见，主要是因为当群体中有少数人意见保持一致时，多数人怀疑自己的立场是否正确，继而在思想上开始动摇。当一部分人开始转变自己的态度时，多数派内部就会瓦解，从而使越来越多的人转变立场，倾向于听从少数派的意见。

少数派之所以能够影响多数人，是因为它具有以下特征：

（1）少数派的成员必须保持态度和行为的一致才能具有影响力。

（2）少数派的态度和观念必须具有独特性，并且在相关领域具有权威性。

当少数派由权威人物组成时，人们就会更容易相信少数派的意见，因为“名片效应”无疑会增加少数派意见的可信度。

两周以前，年仅15岁的马修还是一名普通的高中学生，跟其他高中生一样，他一直在为即将到来的暑假实习而苦恼。

一次，马修的妈妈带着家里的小狗鲁迪到格林威治公园散步。在那里，她认识了同样来遛狗的摩根士丹利的一位高级分析师帕特里克·惠灵顿。像许多家长一样，马修的妈妈和他闲聊起了儿子的问题，说马修想获得一些工作经历，所以他向许多公司、社会机构和银行投了无数自荐信，但是都石沉大海，没有回信。

出乎意料的是，帕特里克·惠灵顿很热心地为马修提供了一个来自摩根士丹利的offer——马修可以在那里参加为期两周的实习。

在那里，马修被分配到媒介和互联网研究小组，惠灵顿交给他一个作业：调查一下当今青少年是如何消费媒介产品的。

接到实习项目后，马修就开始着手写报告。他用了3天时间以短信的方式向自己的朋友们询问相关问题，最后撰写出了一份3页的青少年媒介消费习惯研究报告。马修相信，自己的报告至少代表了300名青少

年的真实想法。

当马修的实习报告被送到专门的分析师那里时，他们发出了由衷的赞叹：“这是我们见过的最清晰，也最引人思考的观察。”

最终，摩根士丹利决定对外全文发布这份实习生撰写的研究报告。

这也表明，马修所撰写的3页简单的报告，很有可能影响全球数万亿的流动资金的去向。

马修及其青少年朋友们的意见无疑是一个少数派。但是他们确信自己意见的真实性，并且能够条分缕析地用报告的形式说出来，这就可能影响摩根士丹利的投资分析师们，继而影响资金的投资方向和领域。

生活中，我们也可以看到许多少数派影响多数人意见的例子。时装设计师的设计会影响世界各地的人们，他们被称为流行的风向标；一两个大国领袖的决策极有可能影响世界形势的走向；家长的所作所为也会影响整个家庭的行为……成为一个少数派，常常是发挥自身影响力的关键所在。

## 群体极化

### 你我都是疯狂的制造者

#### 学心理，用心理

在群体讨论某一事件时，往往会更容易达成某种一致的、极端的、激进的结论。

群体极化能增强群体的内在凝聚力，但也会使群体和个体同时变得极端、非理性。

当由个人组成的群体在讨论某一事件时，会更容易达成某种更冒险、更极端的结论或行为——这就是群体极化所表现出来的个体行为与群体之间的一个明显关联性。群体极化最终会推动个人做出某些极端化的言论和行为。

我们来谈谈曾炒得沸沸扬扬的“凤姐”这一例子。

自从网络上凭空蹦出个凤姐来，无聊寂寞愤怒的网民就开始打起了口水战，有捧凤姐的，认为她只不过是一个敢在大众面前说自己想说的话的女孩；也有骂凤姐的，认为她不知道廉耻，用自己的名誉和身体来博取利益。

很多人会认为，“凤姐现象”是网络推手的炒作。

但是，我们稍加分析就会发现，真正让凤姐成为一个名人的力量，是网民的群体极化行为。一个群体为维护自身的观点，不断地在群体中传播自身的观点，导致这一群体不断地朝向盲目推崇的方向发展；另一个群体出于同样的原因，也不断地朝向极端厌恶的方向发展。于是，某个人在这方面只要想发言，就必须站好队伍，至少也不敢轻易发言。

然后，我们看到了两个群体不断地争论不休，而且或多或少都显得偏执，于是我们也就看到了凤姐一夜之间尽人皆知。

类似的现象还会出现在其他一些严肃事件而非娱乐炒作事件中吗？当然会。  
举个例子：

你们正在开会讨论分析一个失败的产品营销案。

现在回忆一下：当时，几乎所有人都赞同这个营销方案是对的，执行也一定要到位。好了，你得承认，这中间当初也许存在着有异议的人，但即使是有异议的人，当他看到大家热火朝天地发言时，他也很快放弃了自己的观点。在这个讨论的过程中，他认识到：这个方案也许行，那就听大家的吧。

好，接着回顾。当时，你们不断地为这个方案注入各种各样的执行力量，最终发现，这是一个投入较大的营销案。大家都信心满满，即使有一点点顾忌，你也相信大家都这样认为，那就一定错不了。

现在结果出来了，你们发现这个营销案根本行不通。那么回忆一下，当初的那个策划过程中缺了点什么？缺了这一点：你们一直在一个错误的轨道上验证自己的观点，从来没有试图听听反面的声音——反面的声音被压制了，你们朝向极端的方向演变成自大自满，最终酿成错误。

实际上，只要某个群体就某件事情达成一致的意见时，往往就会给人们带来一种固化的、难以改变的印象，人们不仅无力去改变它，反而会不断地添砖加瓦，使其更加固化。

群体极化之所以能够发生，部分受从众心理的影响。但，下面这些因素也是群体极化的作用原理。

（1）寻求亲密感。人们为了寻求彼此之间的亲密感，会不吝惜赞同别人的意见。

（2）倾向于认同别人。当自己的意见和别人不同时，也会倾向于别人的意见。

(3) 避免不和谐的压力。当真实情况与群体认知有差别的时候,人们也会为了避免认知不和谐的现象,而坚持群体的看法,以寻求安全感。

(4) 信念偏差。群体的讨论既然是多数人同意的意见,那么人们就有理由相信这个意见的正确性。

总的来看,群体可以使个人在讨论中逐渐放弃自己的客观考量,而倾向于集体的“一致”意见。这种“一致”的意见常常表现为“民意”。

生活中,我们越来越多地发现,“民意”在当今社会中的重大作用。

你看了一部电影,觉得故事情节不紧凑,但总体来说还不错。但是,有人会说,这部片子简直是粗制滥造!另外一个人说,特效做得也太差了,什么东西!紧接着,这部电影马上就变成了一部“烧钱的”“粗制滥造”的作品,导演、演员、编剧、音乐、故事情节通通被骂了个遍。还没来得及看这部电影的人在没看的时候就已经将其定位为“垃圾”了。

又如,几位女士在一起讨论某位男士。一个女士认为他不够绅士,一起出去吃饭居然AA制;另一位说,他总是跟女同事开玩笑,流里流气的样子。这样,大家三言两语,最后居然给这位未到场的男士判了个“无期徒刑”——像他这样的人,恐怕没有人会喜欢。

这部电影可能不那么差,那位男士也绝不会那么糟糕。但都是因为人们在讨论中将事物的某些特点极端化,从而做出不客观的评价。俗话说得好,一人一口唾沫淹死人。这些都是因为群体的极化反应,导致个体受到群体的非议和排除的现象。个体受到排除,也许能够增加群体的凝聚力,这是积极的,但同样可能会使人们的观念变得极端、非理性化,从而形成某种固化的偏见,这确是非常有害的。

## 群体盲思

因为信念，所以闭目塞听

学心理，用心理

群体的信念会极化，会导致群体不易接受外界的观点，从而造成思维上的真空。

领导者（或者领头人）在群体中常常是作为公众权威出现的，他承担着有意识地避免群体盲思的义务。

并不是认同的人多，其意见就是正确的。但是，我们在群体中总是存在着“多数即正确”的信念偏差，这就会导致群体出现一个非常不利的现象：群体盲思。

回顾一下美国“挑战者”号航天飞机事故。

1986年1月28日，“挑战者”号航天飞机在升空73秒之后发生了剧烈的爆炸，机上7名宇航员全部遇难。这无疑是人类航天史上的大灾难。

事故的调查结果显示，仅仅是由于联结火箭助推器下方的两个燃料箱之间的橡胶密封圈的原因。低温导致了橡胶圈的脆裂，从而酿成了悲剧。

然而，这是一个完全可以避免的悲剧。

早在发射之前，研究人员罗杰·波伊尔斯就对硬化的密封圈可能产生的问题提出了改进建议。他认为，火箭发射前夜的超低温度可能对橡胶圈造成影响。

但是在发射前15小时，领导者们还是没有听从他的建议，而是认为这个小小的问题不足以让他们推迟火箭发射的时间。他们认为，在以前的发射任务中，他们已经具备了有效的危机处理经验，所以，这次的“挑战者”号航天飞机也是可以发射的。

于是，在接下来的工作中，关于外部低温的问题再也没有受到应有的重视。11时38分，“挑战者”号航天飞机准时发射。罗杰·波伊尔斯密切地关注着火箭的发射过程。60秒过去了，火箭顺利地升空，他开始觉得自己的担心是多余的。

然而，正当控制中心的人们欢呼的时候，飞船上的传输资料开始中断，悲剧发生了。

显然，人们可以避免这次事故的发生。研究人员罗杰·波伊尔斯也在尽职尽责地履行自己的义务。然而，美国国家航空航天局的决定遮蔽了发现错误的时机。这次事故是群体决策错误造成的，也是群体盲思的典型事件。

美国心理学家艾尔芬·詹尼斯首先提出这个概念。她认为，群体对决策的成功持有不切实际的幻觉，这种幻觉使群体的思维效率、事实验证能力和道德判断能力都会出现某种程度的退化，认为己方已经掌握了全部事实，而实际上这只是信念，而非事实。

群体盲思，常常与公众依赖领导者相关。有时候，我们会发现，个人总是信任、崇拜群体中的领导者，这其中也包括思考上的懒惰——习惯性地把复杂任务交给领导来处理。在这个过程中，领导者扮演了一个决策者的角色，而公众则成了一个听话的“乖孩子”。于是，一个思维决策上的真空出现了：群体放心地把决策权交给领导，而领导却未必总是正确的。

看看《三国演义》中的这个片段：

曹操与周瑜交战，因为曹军不善水战，所以担心自己被周瑜的军队打败。

这时，他的一个部下庞统为他出谋划策，让曹军把大船小船都用铁链连接，三五十只船排成一排，再在船上铺上宽阔的木板。这样，不仅能够使曹操的军队就像在陆地上一样，还可以在需要的时候渡船而行。第二天，曹操观看了士兵们在船上的操练后，“铁索连舟，果然渡江如



履平地”。

他心中十分欢喜。心想，这一次一定能够打败周瑜了。

随即召集手下开会商议进军之法。曹操将自己的想法告诉各位大将，大家都随声附和，只有头脑清醒的程昱站出来说：“这样把船连在一起，虽说如在陆地上一样平稳，可是如果周瑜用火攻的话，我们就没有办法防御了。”

曹操不以为然，他认为，冬天只有西北风，没有东南风，所以按照双方的地势，周瑜是不可能用火攻的。然而，并没有如曹操所料。双方交战的时候，周瑜在一个刮东南风的夜晚，用火攻大败曹军。

在上面，我们看到除了程昱，无一人反对。不管领导的决断是否合理，下属们都绝对赞成，就有可能导致群体盲思，形成看似合理、实际错误的共识。同样，加入某个团体中的人总会认为自己的团体是最好的，而不能接纳其他的团体，这些都是群体盲思的表现。

有意识地避免群体盲思有一个简单有效的方法：对任何一种群体内部的观点，都必须从群体外搜集反面意见，并慎重待之。能够做到这一点的人，也可以尽可能少地犯错误。

## 囚徒困境

### 没有合作，就没有共赢

#### 学心理，用心理

当个人的利益与他人的利益冲突时，个人会按照自身利益的最大化原则来安排自己的行为，而不顾及集体的利益。

维护集体的利益，个体的利益才能得到保障；破坏集体的利益，最终总是会伤害到自己——这是囚徒困境告诉我们的一个简单道理。

有这么一个故事：

两个年轻人因为涉嫌抢劫被带到警察局，他们被分别关在两个屋子里接受审讯。在此之前，他们两人根本没有机会互相串供。

现在他们两个人内心都十分不安：只要有一人承认了抢劫的行为，那么另一个人就会受到牵连。最好是两个人都不承认，那么警察查不到证据自然会放走他们。

然而，在利己心的驱动下，囚徒们心里又会想：我主动承认了可以减轻处罚，坐两年牢就可以了。不然被同伙供出来就不只是两年了，可能是四年呢。这么看来，我还是应该主动交代。

警察也在分析现在的情况，他们认为，这两个囚徒只能有下面几种选择：

（1）两人对抢劫都不承认。两人都被无罪释放。

（2）其中一个承认，另一个不承认。承认的人得到宽赦，判处两年监禁；不承认的人则被揭发，判处四年监禁。

（3）两人都承认，一起接受惩罚。两人都被判处四年监禁。

警察通过分析犯罪嫌疑人的心理，认为只有在两人极度信任的情况下，才会出现第一种情况。只要两人之间有一点不信任，每个人就会在

利己心的驱使下供出他人。最终的审问结果正如警察所料，两人都不信任对方，所以对所犯罪行供认不讳。

这就是心理学上著名的“囚徒困境”。当个人的利益与他人的利益冲突时，个人会按照自身利益的最大化原则来安排自己的行为，而不顾及集体的利益。在这种情况下，个体的行为是自主的，但也未必称得上是最优化或者最符合双方共赢原则的。

确切地说，囚徒困境的情况会滋生出无视理性和规则，只为自身利益而进行的行为，某种程度上这也是人的自我保护机制使然。

在囚徒困境中，个体虽然暂时保全了自己的利益，但是他是放弃了最优化的选择的。最佳的选择应该是个人利益和集体利益的各自保全。正如上面例子中的两个囚徒，如果他们能够互相信任并联合起来都不承认抢劫，那么就都会被无罪释放。

下面是一个打破囚徒困境，培养人们良好行为的例子：

在新西兰，街边的报刊亭既没有人看守，也不上锁。如果有人需要买报纸，他只需要自行把买报纸的钱放下，然后拿走报纸即可。

人们可能会怀疑，这样的卖报方式能够行得通吗？有一些人可能为了自己的私利，拿了报纸却不给钱。

但是这里的人们达成了某种共识，他们认为，如果每个人都偷窃报纸的话，那么以后来买报纸的人也会不方便；政府也可能会出台另外的法律法规规范卖报纸的方式，那样会更加烦琐、麻烦。

所以，为了使自己 and 他人以后买报纸方便，人们都自愿维持这种无人卖报纸的方式。

这无疑避免了囚徒困境的陷阱，而达到集体利益的最大化，也就达到了个人利益的最大化。需要明白的是，人们守规则是为了避免共同背叛带来的恶果。

在现实生活中，个体经常会遭遇囚徒困境式的境况。例如：

在高峰时期的公共交通情况。每一辆车都可以看作是公共交通这个集体中的小小个体。如果每一辆车都只为自己方便，而不顾交通规则和其他车辆，那么就会使交通更加拥堵，最后的结果是，拥堵的时间越来越长，哪一辆车都走不出去。然而，我们每天都有早晚高峰，为什么没有出现这样的混乱状况呢？这是因为，大家都知道，只有遵守规则、暂时避让，才能够共同前进。

所以说，维护集体的利益，个体的利益才能得到保障；破坏集体的利益，最终总是会伤害到自己——这是囚徒困境告诉我们的一个简单道理。

## 社会性懈怠

### 一人懒散，众人皆懒散

#### 学心理，用心理

一个群体中有消极的人存在，就会进一步引发其他人的消极，从而扩散成整个群体的懈怠。

生活中需要公平。公平是一个群体得以有效维持的基本条件。

当人们作为群体的一员做事情时，就不会像自己独立完成时那么努力，人们常常会因为群体中产生的“不公平”感受而在行为上有所懈怠——这就体现为心理学上的社会性懈怠现象。

有这样一个故事：

一头驴子每天都需要拉磨，虽然它已经累得气喘吁吁了，但是主人还是不让它歇息，还在不停地加粮食。驴子实在累得受不了了，就站住休息了一会儿，主人看见了，扬起鞭子狠狠地抽在了驴子身上。驴子叫道：“人家都快累死了，就不能歇一会儿吗？”

主人说道：“你天生就是拉磨的料，要是偷懒的话，晚饭也不给你吃了。”驴子无奈，只好继续拉磨。它想，自己和隔壁的猪的待遇真的是天上地下啊。

那两头猪，被主人按时按顿地喂养，既不用干活也不会被打，每天吃饱了还能睡觉。主人还生怕它们生病了，它们的猪舍比我的驴厩好多了。

于是，它觉得这个世界真的不公平。为什么我是驴子而它们是猪？我必须干活它们享受？

驴子十分愤愤不平，只能哀叹道：“我的命真苦呀。太不公平了！”

从那以后，驴子时常装病，也不好好拉磨了。

由于不公平的心态造成懈怠的行为现象，在我们的日常生活中十分常见。

一个团队的员工，可能因为别人都不积极，而自己也变得消极起来。这是因为付出越多，自我的不公平感越强烈。

某个群体中的人，发现自己的努力得不到更好的外部评价时，也会懈怠。这是因为个人的努力得不到公平的认可。

社会性懈怠现象的产生，跟人们对于刺激与知觉的反应机制有关。美国心理学家约翰·斯塔希·亚当斯认为，人们在工作和生活中，对于自身和他人的报酬与投入的比例会产生一种主观的感觉，从而形成比较的心理。

在工作中，如果人们觉得自己的报酬和别人以及自己过去相比较收支比率相同的话，那么就会感到自己得到了公平待遇；反之，个体就会觉得自己受到了不公平待遇，从而降低自己工作的积极性，做出对事情无益的行为来。

这种心理放在一个团体中，人们就会觉得团体中的别人没有尽力工作，为了达到公平，于是自己也就减少努力。这种心理不顾集体的利益，而优先照顾个体自身的利益，甚至不惜以牺牲集体的利益来使自己感到公平。

有这样一个故事：

有七个僧人住在一起，每天只有一大桶粥来吃，而对于七个人来说，这一桶粥是不够的。

于是，他们开始商量如何分粥。开始，有人建议抓阄来分粥，每人轮一天。因此，一周下来，每个人只有自己分粥的那一天才能吃饱。

后来，为了更好地分粥，他们一致推选出一个道德高尚的人主持分粥。这下，大家都开始讨好这个主持分粥的人，有时候为了吃饱还会贿赂他。这个小团体内部开始变得乌烟瘴气。

有人觉得把权力给一个人还是不公平，于是他们组成了三人的分粥委员会，其余的四个人则组成评定团。但是，在这样分粥的时候，两组人都会互相攻击、牵制，最后，等到分完了，粥已经变凉了。

最后，他们终于想出一个办法来，就是每个人轮流分粥，但是分粥的人要等到其他人都挑完后拿最后的一碗。这样，分粥的人为了不让自己吃到最少的，就会尽量把每份都分得平均。

这样，大家才都心服口服，和和气气地过日子了。

利己的心理是每个人都有的自我保护机制。正如故事中的僧人，每个人都在为自己吃饱粥而计算着。正因为这种心理，人们才会在集体活动中分外关注自己的利益，一旦自身利益与他人利益不对等，那么主体就会觉得受到了不公平的待遇。为了寻求公平，主体会自动减少向外输出的有益行为，也就是个人对集体的贡献和努力。

这就是集体的一种懈怠。如果集体中的每个人都被这种“不公平”的心态所影响，从而让自己越来越少地奉献，那么，这个集体就会变得臃肿而无所作为了。

生活需要公平，待人待己都需要公平。公平是一个群体得以有效维持的基本条件。只有集体中的每个人都感到公平了，这个集体才可能团结起来。

## 责任分散

多人负责，就等于无人负责

学心理，用心理

“三个和尚没水吃”是因为人们在群体协作的过程中，容易将责任分散，指望别人付出而自己收获成果。

承担责任的人越多，责任落实就越困难，所以明确责任人

俗语说：“一个和尚挑水吃，两个和尚抬水吃，三个和尚没水吃。”

为什么会出现人多了反而没水吃的状况呢？

这是因为人们在群体协作的过程中，容易将责任分散，指望别人做而自己不去做——这样就不能充分发挥个体的主观能动性，它是社会懈怠的一个方面。

法国心理学家林格曼曾做过一项实验：

他要求被试尽力拉绳子，并且测量每一次的拉力。有时候被试需要一个人拉绳子，有时候则需要与他人合作拉绳子，或者3个人一起拉，或者8个人一起拉。

实验的结果发现，个体平均拉力为63公斤，而3人团体总拉力为160公斤，人均只有53公斤。8人团体总拉力为248公斤，人均只有31公斤，不如单人拉时力量的一半多。

之所以产生这种现象，是因为在集体行动中，人们把集体努力的结果进行了责任分散，认为自己担负的责任只是结果的一部分；在独立行动时，个体就要对结果负全部责任。

责任分散现象在生活和工作中无处不在。

比如，一个人遇到危险。此时，如果只有他一个人能够提供帮助，他会清醒



地意识到自己的责任，对他人给予帮助；如果有许多人在场的话，就会产生责任分散，造成集体冷漠的局面了。

1964年3月27日的《纽约时报》报道了一起发生在纽约皇后区库  
尔花园的惊人的谋杀案。

3月13日凌晨，28岁的酒吧经理吉诺维斯在下班回家的路上，被  
一个男人袭击。在半个多小时的时间里，凶手3次在中断了作案后又返  
回，最后将她杀死。

这期间，因为邻居的说话声和突然亮起的台灯，凶手曾经被吓跑过，  
可是没有人报警，于是凶手又找到被刺伤的吉诺维斯，最后将她杀死。

许多住在皇后区的市民看到了这一场面，奇怪的是，竟然没有人出  
手解救被害的女子，也没有人想到打电话报警。直到被害人死后，才有  
一名目击者给警察打电话报警。

案发当时，住在皇后区的目击者都知道别人也发现了这桩行凶事件。但是人  
们想当然地认为，别人会出去、别人会报警。于是，自己就会抱着“多一事不如  
少一事”的心态，继续旁观。

所以，在集体行动中，每个人会推掉自己的责任，而把责任平分到其他的旁  
观者身上。在别人遇到困难时，一个人是否帮助他人的行为，取决于他所认定的  
其他目击者的数量。目击者的人数越多，个人责任意识就越淡薄，越不会向遇难  
者伸出援手。

由此可见，有的时候，人多不一定力量大。这就颠覆了我们对群体的理解。  
当群体的力量不如独立的个体力量大时，我们就应该反省，为什么人们在群体当  
中的责任意识反而淡薄了呢？

心理学研究者指出，要消解责任分散，一方面是要明确每个人的责任，另一  
方面就是增强个体的责任感与参与感。个体不应该成为冷漠的旁观者，目睹惨剧  
的发生而不作为。

有这样一则新闻报道：

在郑州市人民路三角公园里，一名男子正对着一名衣着破烂的流浪汉拳打脚踢。流浪汉脸上满是血迹。

原来，这名男子怀疑流浪汉在自己睡觉时偷了自己的布鞋，所以，就对他大打出手，并且还要他舔自己的鞋底。路过的市民看到这一幕，都十分气愤。就在这名男子朝流浪汉身上猛踹一脚并扬长而去的时候，市民们将他拦住，扭送到派出所。

许多市民认为，即便别人偷了他的鞋，也不应该让别人舔鞋底。太不人道！做这种事的，绝对不会是正经人。后来据民警调查，发现打人男子在 2005 年曾因盗窃被公安局拘留。

不要纯粹地寄希望于别人付诸行动，思考自己在群体中理应尽好的责任并勇敢地承担这种责任，这是我们作为一个国家公民、社会成员、组织成员等在集体事件面前理应践行的准则。实际上，在集体事件中，每一个人的行动都可能引发其他人相应的对等行动，因而每一个人的行动都是至关重要的。

## 搭便车效应

### 与人方便才能与己方便

#### 学心理，用心理

与人方便才能与己方便，一味地与己方便，  
最终总会损害到自己。

只要一个群体存在着监督或利益分配制衡  
的真空，那么就必然会有“搭便车现象”出现。

在企业管理活动中，经常会出现这样的情况：

一些没有经验的管理者在管理团队的时候，为了增强团队的集体荣誉感或者合作精神，常常从自己的单纯愿望出发，把所有人都捆绑在一起对待。

例如，管理者试图刺激销售人员的销售额，规定：公司销售总额上涨10%，每个人将得到10元的奖励；如果销售额下降10%，每个人将会扣掉10元。显然，管理者这样做的出发点没有错，如果人人都做出贡献，人人都努力去提高销售额，对公司、对个人都会有很大的帮助。

但是，问题就出来了。

如果这个团队中出现了一个人，认为大家都在努力，我个人是否努力对最终的影响是微乎其微的。而且，在不努力的情况下，我也能够享受同样的收益。于是，他就不努力了。这样下来，这个计划就会泡汤，因为如果有一个人这样做了，其他人也会跟着效仿，最终导致计划无疾而终。

这就是心理学上的“搭便车效应”，个体期望自己不付出努力而坐享他人努力获得的成果。搭便车既是对集体利益的破坏，又是对自己惰性和侥幸心理的纵

容。如果一个集体内部搭便车的人越来越多，而做事情的人越来越少，集体的总体效能就会大大降低；总体的衰落无疑也会导致个人的利益受损。古话说，与人方便就是与己方便。搭便车效应恰恰相反，它是与己方便不与人方便，最终连自己的方便也丧失了。

再看另一则故事：

曾有一个国王，为了显示自己的威信，安排了一次活动：让自己的子民在他生日那天的正午时刻同时呼喊“陛下万岁”。

子民们都很期待这一刻。因为这可能是他们能够听到的世界上最大的声音了，这种乐趣让子民们无限神往。

但是，这中间有一位智者，他发现如果自己也跟着呼喊的话，这个世界上最大的声音就听不到了，或者说享受不了听到这一最大声音的乐趣了。所以，他采用了一个策略：保持沉默。

同时，这位智者还把这个消息告诉了身边的人。不到半天时间，这个消息传遍了几乎整个国家所有的人。正午的时刻来了，但是大家发现自己等来的不是最大的声音，而是一片静默。

现在，我们来看看这则故事给我们揭示的道理。

### 1. 共同利益依赖于共同创造。

显然，故事中的子民是一个利益的整体，只有他们共同努力才能创造出世界上最大的声音。这一特点是群体的共性。一个国家的人民，一个企业组织，甚至于一个非营利性的社会服务组织，都需要共同维护集体利益，共同创造某种形式上的利益。如果这中间有人搭便车，就是对共同利益的破坏。

不过，我们有时候确实会看到一些人在群体中搭便车，他们对群体的利益只索不予，这些人，很可能是群体生活中要剔除的人。

## 2. 每一个人都是重要的。

有些人认为，在庞大的群体中，自己的行为影响微乎其微，所以并不严肃对待自身的行为，也许是出于一种认为“这是个小事”的心理，也并没有大错。但是，就像故事中的情况一样，当许多人同时抱有这样的思想：这么多的人不缺我一个啊，我不呼喊其他人呼喊声音仍然很大。那么大家最终就会导致一片沉默。我们需要注意的是，在群体中，每一个人的行为都会扩散，而且极化，最终导致我们不期望的结局出现。

## 3. 付出者代人受过。

你很快会发现，故事中的国王如果震怒了，很可能是让所有人都接受处罚。那么，这样的结局对谁最不公平？对那些呼喊的人最不公平。所以，搭便车效应的一个显著特征是：让开车的人受到不公正的对待。试想一下，现在你们是一个7人团队，希望去赚100元，赚到了，团队领导会给你们每人10元，但是如果没赚到，你们将分担这中间的成本。最后，这中间有人没有努力，也没有达成目标，所以你们要分担这个成本。但是那些努力过的人呢？他们同样要分担。在这个分担中，实际上所有努力的人不仅没有得到回报，反而要代替没有努力的人受过。

## 4. 侥幸心理开始滋生。

如果国王没有震怒呢？或者不采取处罚呢？同样，一个不利结局出现了：他们认为这是自己的侥幸，他们认为自己的策略是最优化的（付出最少，得到的一样多，甚至更多），所以他们下次同样会产生这样的行为。当这种行为不断地在群体中蔓延的时候，一个群体所要做的任何事情都会丧失基本的力量。

## 5. 萌发对继发事件的消极心理。

每一个搭便车现象出现，只要让群体中的人察觉，那些认真努力的人，都会萌生对下一次需要行动时（继发事件）的消极态度：既然他人不付出也可以收获，为什么自己不可以呢？所以，无论结果怎样，搭便车现象最终都会损害集体的综

合发展。

这就是搭便车效应造成的不利结果。对于任何一个希望群体有发展的个人来说,都需要努力避免搭便车效应的出现。要记住那句话:与人方便,就是与己方便。那么,有什么办法可以避免群体中其他人搭便车呢?心理学家给我们的提醒是:

- (1) 减少群体规模,以便察觉到搭便车的个人,使监督透明化。
- (2) 明确任务与责任,合理分工。
- (3) 随时观察,监控活动过程。
- (4) 在奖励机制上,要破除平均主义做法。

这几个策略实际上简单易懂,在此不予赘述。

## 利群偏差

### 家丑只能自家人说

#### 学心理，用心理

不管人们在内部是如何地抨击自己的群体，只要遭到外部攻击，人们总是倾向于维护群体的利益。

人们因外部刺激而“一致对外”，未必表明真正认同自己的群体，但是树立“外敌”确实可以增进群体的内聚力。

我们说，人们在群体内部可能因责任分散、搭便车、集体懈怠等原因，使群体面临一个不利的局面。但是，对那些关注群体发展的人来说，有一个好消息：当组织中的成员面临外部对群体的不利评价时，人们总是会倾向于维护自己的群体，而且不管对方所讨论的这个问题是正确还是错误，他们都会加以抵触。这就是利群偏差。这一点类似我们经常说的那句话：家丑只能自家人说。

心理学家做过这样一个实验：

他们请来了 30 名犹太女学生和 30 名基督徒女学生，要求她们接受一项关于痛苦忍耐限度的实验，然后为她们测量了血压。

做完这些之后，实验者告诉这些女学生们：“为了检验测量结果的可靠性，我们需要重新进行一次痛苦忍耐的实验和血压的测量。”

10 分钟之后，当再次进行实验时，实验者对犹太女学生说：“你们知道吗？犹太人不能像基督徒那样能够忍受这么多的痛苦。”同时，他们对基督徒女学生说：“你们知道吗？基督徒不如犹太人能够忍受痛苦。”

实验者再次对两组被试测量血压，他们发现，在这样的暗示下，这一次女学生们显然比上一次更能忍受疼痛，甚至有的人皮肤上青一块紫一块的都没有关系。这是因为，每个被试心里都会想，作为犹太人或者

基督徒的一分子，应该为了维护这个团体的声誉而努力。

一般来说，当一个团体与另外的团体形成竞争的关系时，团体内部的成员就会自觉地形成某种集体归属感，认为自己需要为集体的荣誉和利益承担责任。

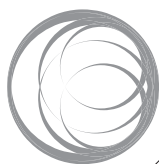
个人在群体中的这种行为可以用马斯洛的五需求理论来解释。马斯洛认为，人有五种由低级到高级的需要。在生理和安全需要之上的情感和归属的需要，就体现了人们寻求融洽关系和情感依托的需要。所以，人们更愿意把自己归属于某个团体，并在其中获得情感的交流和依托。当自己的群体面临外界的威胁时，个人常常会产生认知上的焦虑感，也就是内心的归属需求与外部刺激之间的剧烈不适。为避免这种不适，个人必然会对外部刺激持抵触态度。

注意，即使一个从内心里不认同自己群体的人，只要他处在这个群体中，也仍然会产生这种反应。不利之处在于，这种反应也许并不是他真实的想法，只不过是对外部刺激的条件反应。区分这一点是重要的，有些人将此误读为群体成员对群体的高度认同而过度自信，这会导向不利的行为及其后果。

在某些特定的情况下，人们也可能有目的地利用利群偏差制造团结的局面。例如，一个国家可能为了团结内部的人民，而故意挑起与他国的战争；同样，一个企业可能故意树立一个强大的竞争对手，以便凝聚内部的人心；两三个朋友，可能会无意识地在外部寻求一个共同的“敌人”，以便巩固小团体之间的团结……所有这些，只要达成目的，都是利群偏差在起作用。



## 第8章



# 你必须知道的一些事： 关键行为

幸福和成功的生活，需要你调整自己的心理和行为，并从中获取前行的力量。

## 青蛙效应

### 命运由行为习惯来决定

学心理，用心理

当某种行为不断强化而成为习惯时，改变它是很难的。

人应该支配习惯，而不应该被习惯所支配。

我们在前面的内容曾谈到“态度—依从—行为”定律，即采取一种行动，会产生一种态度。我们还要注意的，任何一种行为最终还会因为不断地强化，而成为一种习惯。

换句话说，行为最终会成为一种习惯，而且这个过程常常是不自觉的。

美国康奈尔大学的学者曾经做过这样一个实验，他们将一只青蛙放在装满沸水的大锅里，青蛙一接触到沸水就如触电般地蹿了出去。

后来，他们又把青蛙放在一个装满凉水的大锅里。青蛙在凉水里自由地游动着，一点也没有察觉到异常。

接着，研究者们开始用小火慢慢给大锅加热。青蛙虽然可以感觉得到锅内水温的变化，却因为慢慢已经习惯了而没有跳出锅外。直到后来，水的温度让青蛙感到难以忍受的时候，它想要跳出锅外，却已经被沸水煮熟了。

这个故事告诉我们，习惯具有一种强大的力量，它能让人身处其中不能自知，有时甚至会麻痹人的身心，使人堕落。

人们都是习惯的产物，习惯造就了不同的个人。习惯是人们在连续、持久地接受了某种特定的刺激之后的心理和行为反应。它与本能一样，都是作为人类刺

激而生的反应机制而引发的基本反射。不同的是，本能反应是客观的，有时候是无法左右的，但习惯却是主观成分占主导。所以，人们可以依据自己的主观能动性养成某种习惯，也可以利用自己的主动性来消除某种习惯。

任凭不好的习惯左右自己是一种灾难。它会让人麻木而不自知，就像故事中的青蛙一样，被习惯所支配，最后只能是把自己的命运被动地交给习惯了。

因为懒惰而失去更好的机会；

因为拖延而错过了最佳的选择；

因为嫉妒和易怒的坏习惯而导致人际关系的不和谐；

因为总是无计划地消费，使自己常常两手空空，生活拮据……

这些不好的生活习惯和行为无疑会给我们的行为带来消极的影响。

以前，有一个很爱发脾气的小男孩，他经常因为自己的火暴脾气跟人吵架。有一天，他的爸爸递给他一袋钉子，告诉他，以后每发一次脾气，就在院子里的篱笆上钉上一颗钉子。

男孩答应了。第一天结束后，他数了数篱笆上的钉子，足足有42颗。于是，第二天，他就告诉自己，要忍住脾气。果然，第二天，篱笆上的钉子降到了36颗。

以后每天，他都有意识地控制自己的脾气，这样，每天钉的钉子也越来越少。他甚至发现，控制自己的脾气要比在篱笆上钉钉子简单得多。

终于有一天，他一颗钉子都没有钉。爸爸又告诉他：“以后，你一天没有发脾气，就从篱笆上拔一颗钉子下来。”

小男孩继续控制自己的坏脾气。后来，他把篱笆上的钉子都拔光了。爸爸带着他来到满是钉孔的篱笆墙边，说：“你看，你发脾气给别人，就像这墙上的钉孔，即使钉子拔出来了，可是还有痕迹，这些伤口是很难愈合的。”

小男孩听了，明白了自己的坏脾气带给自己和他人的伤害，在以后的生活中，他尽量控制自己的脾气，他总说：“坏脾气的习惯要不得。”

就像故事中的小男孩所领悟的一样，坏习惯会给自己和他人带来长远的不利影响。所以，人应该支配习惯，而不应该让习惯所支配。只有积极培养良好的习惯，才能帮助我们改进自己的行为。

1988年1月18日，75名曾经的诺贝尔奖获得者一起聚集在法国首都巴黎，他们是为了探讨人类所面临的重大问题而从世界各国聚集而来的。

在会议期间，有一个人问一位老年诺贝尔奖获得者：“您取得如此卓越的成就，能不能告诉我是从哪里学到的呢？是在哪个大学或者哪所实验室？”

这位头发斑白的老年人沉吟了一会儿，然后回答道：“是在幼儿园。”

“哦？您在幼儿园学到了什么？”提问的人不禁感到奇怪。

老科学家认真地回忆着，缓缓地说道：“吃饭前要洗手，不随便拿不是自己的东西，做错事情要主动承认错误，热爱并热衷于观察大自然，把自己的东西分给伙伴一半。从根本上讲，我学到的就是这些东西。”

老科学家把日常生活中的各种细碎的行为习惯当作自己人生中的重要财富。他告诉我们，诚实、有爱心、热爱自然、讲究生活规律等最基本的生活常识在一个人的一生中扮演着重要的角色。因为这些东西虽然微不足道，却可以化作习惯影响人的言行。

一个成功者和一个失败者的距离也许并没有多远，可能就在于那多出的一两个好的行为习惯而已。只有坚持良好的行为习惯，才能让我们的行为不出差错，才是人们走向幸福与成功的必胜砝码。

## 蝴蝶效应

勿以善小而不为，勿以恶小而为之

学心理，用心理

你一开始就应该关注到细节，因为正是第一个细节开始的连锁反应，决定了事物后续发展的道路。

不要以为小事上的善恶表现微不足道，它会进一步决定整个人的行为品性。

一个人希望自己有良好的行为习惯或希望产生良好的行为效能，都必须从点滴中的改善开始。

有一个蝴蝶效应是这样说的：一只南美洲亚马孙河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，可以在两周以后引起美国得克萨斯州的一场龙卷风。

气象学家们这样解释蝴蝶效应：蝴蝶扇动翅膀，导致周围的空气流动发生变化，这个变化会进一步影响到四周其他气流的变化，这样就产生了一个连锁反应，最终导致重大的气候变化。

蝴蝶效应事实上完美地解释了细节对于整体的重要性。

在社会生活中，细节总是会不断地左右着整体的水平，影响着整体事物的发展。有这样一个关于马蹄钉和帝国的故事：

1485年，英国国王查理三世在波斯沃斯战役中失败，使他失去了继续统治英国的权力，而这所有的一切竟然都是因为一个不起眼的马蹄钉。

在与里奇蒙德伯爵亨利带领的军队对阵的时候，查理感受到了严峻

的形势，他想，这一仗得要拼死一战了。

就在战斗进行的当天早上，查理派马夫为自己的战马装上蹄铁，那是他最喜欢的战马，他一直骑着它南征北战。

马夫来到铁匠那里，要他给战马钉好马蹄铁：“国王要骑着它打头阵。”

“可是因为给国王的军队钉蹄铁，现在已经没有铁片了。”

“来不及了，敌人已经向我们推进了。你能找到什么就钉什么吧。”

铁匠用一个铁条，把它砸平、整形，固定在马蹄上。然后开始钉钉子。钉了三个马蹄铁后，他发现没有钉子来钉第四个马蹄铁了。

铁匠准备砸出一两个钉子来，可是这时敌人进攻的军号已经吹响，马夫说：“没有时间了。你能不能找东西凑合凑合？”

“能，但是我不敢保证能像其他几个那么牢固。”

“就那样吧，”马夫叫道，“不然国王会怪罪下来的。”然后他牵着马匆匆地找到国王。

查理骑着马在军队的阵中喊着，“冲啊！”突然，他看见远处一个战场上自己的几个士兵在后退，他策马冲向那里，想召唤士兵继续战斗。

他刚走没到一半，一个马蹄铁掉了，战马摔倒在地，查理也从马背上摔了下来。这时，他的士兵看到自己的国王已经落马，纷纷撤退。亨利的士兵围了上来，将他捉拿。

就这样，他因为一个马蹄钉失去了整场战役。

“失了一颗马蹄钉，丢了一个马蹄铁；丢了一个马蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，损了一位国王；损了一位国王，输了一场战役；输了一场战役，亡了一个帝国。”这就是蝴蝶效应带给我们的启示。

与此相反的事实是，人们在生活中经常会抱着这样的心态：一个微不足道的东西，是不能够形成对整个事件的影响的。在做事的时候，我们并不能真正认识到蝴蝶效应的后果，所以对于许多细节也漠不关心，常常忽略。

事实上，不经意间的细节可能改变一切。中国有句古话，叫作“牵一发而动全身”，其实也是在提醒我们要注意细节。

道路交通也存在着蝴蝶效应：马路上一名司机如果急刹车的话，很可能导致整条道路交通拥堵。英国学者通过研究发现，在这种情况下，受影响的路段甚至可以长达 80 公里。

就蝴蝶效应对我们个人行为而言，有一个问题是至关重要的：某次不经意的行为，可能带给我们生活上的巨大变化。

一个常见的例子是说谎。我们经常会说，一个人只要说谎，他就必须用更大的谎言来圆这个谎言。然后，谎言不断扩大，最后改变整个生活形态。

当然，蝴蝶效应也可以促成好的行为的诞生。比如，一个人帮助了一个陌生人，这个陌生人对此充满感激，并不断地宣传这个人……给这个人造成的影响是：他从中获得了满足感，或者面临着外界环境的压力（维持既得荣誉），迫使他采取更多的利他行为，最终形成一个利他主义人格特征。

由此看来，每一件小事都可能引发个人整个行为品性的深刻变化。所以，每个人都要注意自身的细节行为，要从小处逐渐地培养积极的行为特性。我们要记住这句话：善恶无大小，有所不为，为所当为。

## 移情效应

己所不欲，勿施于人

### 学心理，用心理

大多数人在事物面前最先想到的是自己，  
所以那些能够最先想到别人的人，是难能可贵的。

如果你能够体察并体谅他人的情绪情感，  
你至少知道什么时候你应该可以做得更好。

哲学家大卫·休谟曾认为，同情心是一个基本的道德行为起源——是因为同情心，一个人才具备了作为文明社会中的人所可能具备的那些品质，包括爱、宽容、自律等。所以，当我们探讨行为中的关键问题时，同情是必须关注的。

问题是，同情何来？关键是要善于移情，要通过移情体察个人与他人之间的心灵联系。

有这样一个故事：

一个农民和他的妻子住在山上。他们的田地位于半山腰，所以他每天都要早出晚归地到田里劳动。

一天，他劳动完回家吃午饭的时候，正好夏天的太阳火热地烤着他，使他汗流浹背，苦不堪言。他突然觉得自己太辛苦了。

在他家田地旁边的一个庙宇里，每到中午，吃过饭的和尚们就会拿着蒲扇在树下乘凉，看上去悠然快意，真的很惬意的样子。于是，他回到家对妻子说：“我要去当和尚。”

妻子感到很诧异，一会儿就明白了他的想法。于是告诉他：“出家当和尚是一件大事，去了就回不来了。从明天开始，我和你一起去田里干活，好尽快把农活干完，你就能去当和尚了。”

从那以后，夫妇二人日出而作、日落而息。不知不觉，秋天已经过



去了，田里的农活也都干完了。农民就想着打点行装去庙里当和尚了。  
他的妻子为他准备好行李，送他来到庙前。

到了那里，他们跟和尚说明了来意，那群和尚听了很是不解：“你有如此贤淑的妻子，与你共同劳作，饭同食、寝同居。你们这么幸福，让我们都有了还俗的想法，为什么你还要来当和尚呢？”

移情，就是人们互相在心理上体味到对方的生存境况和社会角色，从而领会他人的意图，使自我能够对他人的境况进行反思，减小自我与他人之间的距离和隔阂，同时做到善待他人他物。

和尚把自己置换到农民身上，这就是一种角色置换。农民却要当和尚，显然，他没有认清自己的角色，也没有认清和尚的角色，也就不能正确解决自身内部存在的矛盾了。

我们先看看下面这个情景：

有一位公司的总经理，在上班的路上闯了红灯，遭到了处罚。这本来是一个很正常的事，但是他心里不高兴。

到了办公室，销售经理告诉他有一笔生意谈坏了。总理想都没想，就把销售经理训斥了一通。销售经理在这突如其来的训斥下，也很不高兴。然后，他的秘书走进来汇报工作。销售经理打断她，问昨天交代的几件事完成了没有。秘书说：“还没有，有点事……”还没等秘书说完，销售经理就开始发话了：“不要以为你在这里工作了很长时间，我就不会辞退你。”

秘书很不平。她想到自己辛辛苦苦工作，经理连解释的机会都不给，就随便训斥。这一天，她过得很不愉快。晚上下班回到家，看见儿子正躺在床上看电视，屋子里弄得乱兮兮的。她对着儿子吼道：“多少次叫你不要把屋子弄脏，你怎么就是不听？你以为我容易吗？”

儿子听了这话，也心中不平，这时候小猫跑到脚边，他一脚踢过去：

“死猫，别在这里烦我……”猫顺着窗户飞了出去，正好砸在总经理的头上。

这是则有趣，但也发人深省的寓言——这则寓言有一专门的称谓，叫“踢猫效应”。现在，我们看看这则寓言中给我们提出的几个警示。

### 1. 你给出去的，最终会回到自己头上。

也许每个人在生活中都会感受到这样的现象：你今天待人不爽，总有时候会轮到他人待你不利。生活最重要的规则就在于：你给出去的，最终还是会回到你头上来，好的坏的都是如此。

### 2. 那些恶劣的情绪，会不断传递和扩大。

你对待他人的一点点不恰当的行动，最终都会给别人造成难以消除的恶劣情绪。这种情绪会不断扩大，形成一个连锁反应，最终把矛盾扩大化。

### 3. 我们都少了理解他人之心，而多了一些怨气。

在上面这则事例中，我们看到情绪链条上的每一个人都按照自然而然的非理性路线演进——生活中的情况似乎也是如此。确切地说，当我们面临一件糟糕的事务时，我们首先会发泄自己的情绪以获得平衡，但我们从来不会去理会他人的感受——也许他人跟我们一样也需要发泄，而当你对着这样的人发泄的时候，恰恰是矛盾激化的时候。

### 4. 只要你能多一点移情，你就能终止恶性循环。

移情是什么？移情就是当总经理试图训斥销售经理的时候，总经理想到也许销售经理早上刚来也很辛苦；当销售经理受到训斥的时候，能够知道总经理平日确实不错，而他今天早上的糟糕情绪一定是出了什么事，以一个体谅的心情对待总经理，而不是发泄到秘书的身上……任何一个人多一份移情，都能够终止恶性

循环的链式发展，而多一份融洽。这样的人，最终也会成为一个受人称赞的人。

说到底，移情是一种体察他人的能力，是设身处地为他人着想——至少是从他人的角度考察自己的行为是否合理。正所谓“己所不欲，勿施于人”，这句古训在今天看来仍是不可或缺的，无论你是做什么工作的，也无论你贫富贵贱，都是如此。

## 敏锐度

只有察觉到，才能想到做到

学心理，用心理

有时候我们不是不知道问题的答案，而是不知道问题是什么以及什么时候出现。

敏锐度不是天生的，而是长年累月在处理事务过程中积累起来的，是经验、注意力和思维角度的集合。

心理学家格林斯潘在 1955 年发现了一个人际交往中的有用技巧：

在谈话中，如果倾听者能够即时地用“嗯”的声音进行反应的话，那么谈话者的语言行为就会得到明显的加强。事实上，不仅“嗯”的声音能够产生这种积极的效应，倾听者的行为、语调、面部表情等都可以对谈话者的情绪和反应产生影响。除了使用肯定的语言“嗯”，一个善意的微笑、点头、注目等肢体行为都可以使陌生的人变得更加亲近。

回想一下你的生活，当别人不愉快的时候，你却在引吭高歌；或者当别人需要你倾听的时候，你却在高谈阔论……你注意到别人了吗？事实上，点头说“嗯”并不是一件难事，难就难在我们需要花费巨大的力气，去发现什么时候该点头，什么时候该沉默……这需要的是敏锐的心灵。

确切来说，不仅仅是与他人交往，社会生活中的每一件事都需要你敏锐地去发现、去觉察，然后才可能采取更有效的行动。有时候我们不是不知道问题的答案，而是不知道问题是什么及其什么时候出现，这些是敏锐度解决的问题。

心理学对人的敏锐度的研究包括各种不同的方面，这些研究通常指向我们行动之前的决策——我们必须在决策之前敏锐地感受到某些变化、某种局势，如果感受不到，那么我们所谓的行动决策很可能就会走偏，这一点在我们处理那些较

严肃的事件时，常常是至关重要的。

关于如何提高自己的敏锐度，心理学的研究给我们提供了下面几个思考的原则。

### 1. 要有合理怀疑的态度。

通常情况下，人们倾向于“证实”——先入为主地抱持某个观点，然后不断地去验证它，这可以说成是信念，也可以说成是顽固，但至少它不是最理想的态度。最好的态度是，你既要去证实，也要去“证伪”——我这样做对吗？反面的观点是哪些？这些观点依据什么信息基础？反面观点是成立的吗？

你得习惯于合理的怀疑，这样的话你会在不断地证伪中发现事情可能总是存在着另一面。

### 2. 从事实出发，而不是从结论出发。

当一个事实尚未明朗之时，不要急着下结论，这会给你留下观察的时间和修正的机会。反之，当你的结论一出现，就会严重干扰你对事物的多样性的考虑，甚至也会忽视事物的本质问题，而从结论出发得出似是而非的假设性思路。要尊重事实，而且要养成习惯去探索事实，这种持之以恒坚持下来的习惯是“敏锐度”养成的一个基本条件。

### 3. 寻找更多的假设。

如果有一天，一个人告诉你：这件事你最好不要去做，因为这件事的难度很大。好吧，这里的假设前提是“难度很大”——可是你想过这个假设是真的吗？它有时候甚至都不是一个假设，而是一个情况。真正的假设是：如果有更好的方法能够解决这个难度，我们是否还应该放弃呢？或者：假设我们放弃了它，我们是不是错失了一个机会呢？当你面临任何一件事，都按照这个思路考察的时候，你就会习惯于敏锐地观察到事物的另一面，这对你是有用的。

#### 4. 发现自己的错误之后，要深入了解详情。

我们永远不应该在错误的时间、地点和问题上投入太多的精力。但是，如果错误发生，我们总是一带而过，你一定会是这种结局：你经历了很多错误，但却从来不知道为什么犯错，因此你也不知道怎么样可以更成功。所以，了解详情是重要的，而且不能想当然。

心理学研究认为，我们的任何一种能力都是习得的，是逐年累月积蓄起来的，这中间既包括经验，也包括注意力和思维角度等。你可以自然而然地想到，上面这些原则实际上是要求你从生活中逐渐而且点滴地改善自身的视野和对事物的深入认知，这样，当同类事物出现时，你会习惯性地察觉到事物的多样性，这无疑是你人生的一笔财富。

## 刺猬效应

### 独立而又合作是一种学问

#### 学心理，用心理

要适当地保持一定的距离，而不是像通常所说的“亲密无间”。

只有在舒适、和谐的距离下，人们才能既发挥独立精神，又有效合作。

我们经常听人说，在任何时候都要有合作精神，这一“合作精神”通常指的是我们能够与他人配合完成那些难以完成的工作、任务，解决那些必须多人才能解决的问题。但是，我们也经常听人说，个人得有独立精神，能够独当一面，能够不过度依赖他人，这种精神是个人价值的展现。

独立与合作，看起来总是存在着冲突。但事实上，它是门学问，是个人待人处事中最重要的学问之一。

在西方国家流传着这样一个寓言：有两只刺猬想要在寒冷的冬天里互相取暖。一开始，两个刺猬相互依偎着取暖，但是由于距离太近，各自身上的刺将对方刺得遍体鳞伤，鲜血直流。

后来，它们改换了姿势，相互之间拉开了一定的距离，这样做的话，不仅可以相互利用体温取暖，而且也避免了伤害对方。

这就是“刺猬效应”的由来。它是人际交往中的一种心理距离反应，它要求人们在交往的过程中，要适当地保持一定的距离，而不是像通常所说的“亲密无间”“你中有我，我中有你”。

当我们坐公交遇上人很多的时候，心里就会产生一种不安和不悦的感觉；当别人说话太靠近的时候，也会让我们有一种紧张不快的感受。之所以会有这样的

心理，是因为人们在心理上为自己划定了一个“私人空间”。一旦别人超过了这个距离，我们就会对对方产生一种厌恶的情绪。

研究者们通过观察发现，人们在日常生活的距离可以分为以下几类：

人们在公共场所进行交谈的距离一般为 1.2~3.5 米，在这个距离范围内，人们可以舒服顺利地进行商务谈判、社交活动等公共活动。

如果人们之间的空间距离缩小到 0.5~1.2 米，那么就进入了个人的私有距离范围。与熟人和陌生人的交谈和活动都是在这个距离范围内进行的。一般来说，熟人之间的距离保持在 0.5 米左右，而与陌生人的距离则要稍微远一些。

当人们身体之间的距离在 0~0.5 米的时候，就达到了亲密距离的范围之内。这个距离只有在亲密的爱人、亲人以及好友之间适用。反之，刚刚认识的人切忌不要超过这个距离，否则就会招致反感。

因此，在人际交往中，我们应该合理地控制自己与他人的距离——这个距离不仅仅特指空间上的物理距离，也包括心理上的距离。

它的要求就是：坦诚热情，但要亲密有间。

例如，在家庭教育中，刺猬效应也能够起到积极的引导作用。经常听到有家长在抱怨孩子越来越不听话。仔细一问，才知道原来是家长每天都要孩子事无巨细地汇报学校里的事情，孩子不愿意，于是就教训起孩子，说越来越不懂事了。其实，做家长的应该适当地给孩子一点自己的空间，不要过分宠溺孩子，这是刺猬效应给我们的启示。

在工作中也是如此。领导者应该与下属保持一定的距离，这样才能产生威严和秩序；下属也不要随便与领导者称兄道弟，这种做法极有可能让别人误以为自己的工作态度不严谨。

法国总统戴高乐就是利用刺猬效应的高手：



在戴高乐做法国总统的时间里，他定下一条规定：不管他具有多么出色的工作能力，只要在戴高乐的智囊团和机构里工作满两年时间，就要被辞退。因此，他的顾问、秘书、参谋们没有一个人的工作年限超过两年。

一次，他对新上任的办公厅主任说：“你不要把办公厅主任当作自己的终生职业，因为我只使用你两年。”

戴高乐之所以采取这样的用人策略，一方面是因为只有人才的流动才能给机构带来新鲜的元素和理念，另一方面是因为他不想让这些人成为自己“离不开的人”。

因此，他常将这样一句话挂在嘴边：“保持一定的距离！”这不仅体现了他的用人之道，也体现了他对待自己的态度——他不想让自己养成依赖别人的习惯，而坚持奉行独立思考、自主判断的原则。

这是他能够成为法国历史上伟大的总统的原因之一。

俗话说，距离产生美。不管是在人际交往、家庭教育还是在工作中，我们都应该践行这一原则。只有在舒适、和谐的距离下，人们才能够免除紧张、戒备或过度依赖等多种不合理的心理状态，从而催生出人与人之间更加积极的互动。

## 懒蚂蚁效应

### 人与人的最大区别是在头脑

学心理，用心理

付出的勤劳与收获的成果并不总是成正比的，这取决于勤劳之外的因素，也就是智慧。

智慧并不完全是与生俱来的，而是你思考的品质，是习惯于运用大脑的结果。

日本北海道大学的生物研究小组通过对三个蚁群的活动研究发现，在蚁群内部，大部分蚂蚁都会十分勤劳地搬运食物、外出寻找食物，只有少数几只蚂蚁看起来整日无所事事，既不搬东西，也不寻找食物。

人们就把这些蚂蚁称为“懒蚂蚁”。

然后，生物学家们在这些懒蚂蚁身上做好记号，切断了蚁群的食物来源。这时候，那些平时勤恳工作的蚂蚁们开始变得不知所措。

这时，懒蚂蚁们就会挺身而出，带领蚂蚁们向新的食物源转移。

为什么会出现这种奇怪的现象呢？生物学家通过研究发现，懒蚂蚁们并不是真的懒，相比于其他蚂蚁，它们更多地把时间放在侦察和研究上了。它们能够保持对事物的探索状态，而不是忙于贮存食物。因此，当蚁群遇到危机的时候，懒蚂蚁才能够带领大家脱离危机。

在大多数时候，人们总是强调勤劳，强调苦干，这反映了一个基本的现实：个人的成就通常离不开勤奋、苦干精神等，但是这只是部分事实。成就还有一个重要的因素，就是我们的“头脑”，或者说“智慧”。我们听说过爱因斯坦的那句话：“天才是 99% 的汗水加 1% 的灵感。”我们想说的是，我们每一个人都可能会付出 99% 的汗水，有时候有的人甚至付出了 200% 的汗水，但仍然

无法获得同样的成功。这其中的原因就在于那个“1%”的部分，我们是称之为灵感，还是称之为智慧，这都无关紧要，重要的是你要明白，那是除了汗水之外的那部分。

美国有一家专营文具的小公司，叫作塞洛克斯公司。在20世纪60年代，它率先研制出干式复印机。无疑，这在复印技术领域处于领先地位，具有远大的前景。

但是，因为这种干式复印机的造价非常高，所以买得起的人很少，市场自然就很少，产品也很难卖出去。

塞洛克斯公司为此十分苦恼。如果继续选择出售昂贵的干式复印机，公司就会因为入不敷出而陷入财政危机，但是他们又不愿意放弃这个领域。

最后，他们终于想出一个灵活的变通方法。塞洛克斯公司决定，不再出售干式复印机，而是改为租赁和开设复印服务的经营方式。

在当时，复印这项新技术带动了经济、文化和科技领域的多方面发展，人们对复印的需求也在日益增加。很快，各个社会机构、政府机关、团体和个人都开始热捧复印的服务。

这样一来，塞洛克斯公司的复印服务部每天生意十分兴旺，为了满足市场的需求，公司只好不断地增设服务点。原来那些以为卖不出去的干式复印机也显得不够用了。

生活中，总是不乏埋头苦干的人。他们就像不知疲倦的永动机一样，但是最终还是一事无成。

付出和收获有时候并不成正比，这不是因为我们不够努力，而是因为我们似乎总是在智慧上慢别人半拍。但是，懒蚂蚁效应也告诉你一个事实：人的智慧未必总是与生俱来的，懒蚂蚁之所以聪明，是因为它们勤于调研、思考，勤于开拓自己的大脑潜能。

俗话说的“大脑越用越灵光”是正确的。我们与生俱来都具备思考的能力和独一无二的心智，但这些心智有时候在我们懒于思考、贪图安逸的现状中逐渐消失。笛卡尔说：“我思故我在。”很多人似乎成不了伟大的哲学家，但是勤于思考至少可以给你带来更有品质的生活。

## 空杯心态

### 清空一切，才能容纳万物

#### 学心理，用心理

人们常常从看似合理，实则似是而非的依据出发，认为自己高人一等而滋生虚伪的傲慢和谦虚。

如果把谦虚当成一种应付人际关系的手段，而不是真正的心灵品质，这种虚伪会适得其反。

有这样一个故事：

一个僧人在老禅师的座下学习了五年时间，有一天，他觉得自己可以师满下山了。于是，他收拾了行李，来向老禅师请辞。

老禅师看着他，问道：“你觉得你的学识已经装满了吗？”

“是的。所以弟子才敢向禅师请辞。”

“什么是满了呢？”老禅师问。

“满了就是装不下了。”僧人认真地回答道。

老禅师没有再说什么，他指着旁边的一盆鹅卵石问道：“这一盆石子满了吗？”“满了。”僧人答道。

老禅师又随意抓了几把沙子撒到盆里，沙子很快顺着鹅卵石的缝隙渗透到里面去了。又问：“满了吗？”

僧人看着被沙子和鹅卵石填满的盆，认真地说：“满了。”

老禅师又叫人拿来一杯水，倒进盆中，水很快不见了。“满了吗？”

僧人看着这一情形，没有回答，他站起身来默默地把行李送回禅房了。

盆没有满，是我们自以为满了；我们也未必比别人更优秀，是我们自以为是地认为自己足够优秀，或者足够聪明等。当你如此自以为是时，灾难很快就会开始。

心理学的研究中有一个很重要的发现：你们总是处在虚伪的傲慢和虚伪的谦虚两个极端中摇摆。

关于虚伪的傲慢，我们可以从生活中发现很多例证。例如：

在所有合作工作中，当工作圆满完成时，大多数人自认贡献水平要比客观实际上多得多。

一项调查显示，90%的大学员工都认为自己相对于同事们是很杰出的。

研究发现，人们倾向于自我恭维——与他人比，自己确实不错，然后总是会找到相应的依据并“得出”这种结论。当他们自我恭维时，他们确实把恭维的结果当成真的。

类似这样的情况会发生在你身上吗？客观点说，你或多或少也会存在这样的特征，关键是程度。傲慢与人的很多心理要素有关，如自我的概念、自尊的需求等，这里不再做过多的讨论。但是，有一点是我们应该铭记的：那些看似“合理的”、能够支持你的傲慢的“证据”，往往只是你自我臆断的假象。我们大多数时候都从一些不科学、不合理的事实出发，认为自己足够优秀，然后滋生傲慢。

在西方的神学体系中，傲慢一向是居于七宗罪的首位。现实是，傲慢会让你成为自我的牺牲品。

如果傲慢是不恰当的，那么谦虚呢？

你会体会到下面这些情景：

有一天，你把一个事做得很漂亮，他们对你说：“你真的很棒。”你确实认为自己很棒，但是你会告诉他说：“没有，我的运气好而已。”

这一次，你是一位成功者，你的朋友试图请教你一些问题，你告诉他说：“我太笨了，我不太懂得怎么做好这些事。”

还有一个发现：心理学家古德爾等人进行了一次系统的观察——在一场实验性的辩论中，马里兰大学的学生们在公开场合下都会夸奖他们

的参赛对手，但在私底下，却把参赛对手贬低一番。

现在我们谈谈谦虚的两种可能：一种是真正的谦虚。苏格拉底说：“我是无知的。”他也许确实这么认为，因为懂得越多，无知的时候也越多。那些真正谦虚的人，会真的觉得自己所知不多，所以不会矫揉造作，他们发自心地以“谦虚的”（姑且这么形容吧）态度待人处事。另一种可能是，所谓的谦虚只不过是傲慢的伪装。就像上面所表明的那些情况——人们之所以表现出谦虚，只不过把它当成一种应付人际关系的手段，而不是真正的心灵品质。

傲慢确实不是一个积极的表现，但是虚伪的谦虚也不是。实际上，谦虚可能也不是，因为当你想着谦虚的时候，你实际上已经开始做作。所以，我们最终很可能需要的是一种“空无”的心态，就像一个杯子倒空了一样，我们内心也许什么都没有，至少从心底里认为自己“肚子里”并没有装什么东西，然后我们才可能接纳外在，可以从容地接受一切的可能——这就是空杯心态——很少有人能够做到这一点，但朝向这个目标接近，是应该的。

## 约拿情结

不要回避，一切自然而然

### 学心理，用心理

人们都在努力避免失败，期望成功。然而，当成功真的来临之时，反而会觉得更加不安。

尽最大努力，而且坦然地接受结果——成功没有什么了不起，失败也没有什么了不起，一切自然而然！

我们习惯性地认为人们都在努力避免失败，期望成功。然而，另一个事实是：当成功真的来临之时，反而会觉得更加不安。

这就是约拿情结，它来自《圣经》中的故事：

约拿是一个虔诚的基督徒，他也像别的基督徒那样，一心一意想得到主的恩惠。上帝知道了他的想法，觉得应该满足这个虔诚教徒的愿望。于是，他交给约拿一个差事，让他做信使去尼尼微城宣布上帝赦免尼尼微城的决定。

约拿很意外自己竟然得到了这么好的差事，他有点不敢相信，他想：上帝身边那么多优秀的天使，为什么会让我去呢？我只是一个凡人，怎么能够办得了这件事呢？

他这样想了之后，就向上帝请求收回成命。上帝很惊讶约拿会拒绝这个荣誉，这可是所有基督徒梦寐以求的无上荣誉啊。

约拿还是拒不肯接受这个任务，就跪在地上忏悔。

上帝十分生气，就指使一条大鱼吞了他，让他在鱼肚子里待了三天三夜。约拿一再反复和犹疑，最后，他终于鼓起勇气接受了上帝的差遣，完成了他的使命。



故事中的约拿虽然内心渴望得到上帝的重视和恩宠,但是当这些变成真的时,他的内心反而产生了怀疑和退缩,与其说他害怕任务失败得到上帝的惩罚,不如说他害怕即将到来的成功。

约拿情结就是人们不仅害怕失败,而且也害怕成功的一种情绪状态。它虽然是心理学上的一个假设,但是在现实生活中已经被普遍验证了。心理学家马斯洛认为,约拿情结表明人们在从事一件崇高、伟大的事业时所产生的缺乏自信和畏惧心理。

从根本上讲,这种心理状态体现了人们对成长的恐惧和不安,人们常常会因为不安而不敢去追寻自己想要做的事情,在机遇面前反而逃避、畏缩,以至于埋没了自己的内在潜力。

事实上,这也是人们不能正确认识自我的表现。这种不合实际的“自卑”“自贬”心理极有可能给我们的身心带来消极的影响,从而阻碍个体行为的积极、健康发展。

生活中,这样的人不在少数。

面对机遇的时候,人们总会自己说服自己:“以我的能力,还没有达到独立完成一个项目的程度,所以,我还是不要冒险了。”

别人夸奖你能言善辩的时候,你会连忙否认:“没有没有。我其实很不会说话。”

这样偶尔的谦虚会让人认为是一种美德,但如果以此为借口来逃避各种展现的机会的话,就成了一种不折不扣的约拿情结了。

约拿情结是阻碍人们自我实现的心理障碍之一,在心理学上称之为“自我妨碍”。

自我妨碍最初是由伯格拉斯和琼斯提出来的,其中有一个实验:

实验的名称叫“药丸和智力测验”——一些学生被安排进实验观察

场地，然后他们将按心理学家的要求做一些动作，或者答题等，这跟标准的智力测试手段是一样的。

不同之处是：一组人（随机的），即使智力并不高，他们也会被心理学家刻意地打出最高分，而另一组人，则保持在中间水平上。

现在，他们再一次面临一个问题：心理学家给他们每人两个有标记的药丸，其中一个增加智力的，另一个是干扰智力的。

实验结果证实了自我妨碍：已经获得高分的那些人，绝大多数都选择了干扰智力的，而那些中间水平的被试，选择增加智力的比例相对而言大幅提升。

心理学家发现，人们会为了避免可能的失败，自己制造失败，这其实只是为了让他们能够找到更好的面对失败的理由，而不是真正的想失败。这种自我妨碍，被心理学家威廉·詹姆斯总结为这样一句话：没有尝试，就不会失败；没有失败，就不会有羞耻感。

但是，没有尝试，一味地回避，你怎么可能抓得住机会呢？

所以，勇敢地面对不可预知的结果，而不是因为回避恐惧而把可能的成功人为地葬送掉。给你的建议是：在这样的局面中，尽最大努力。对于结果，坦然地接纳它。成功没有什么了不起，失败也没有什么了不起，一切自然而然！



